

WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME VIR WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS

deur

Emmeri Louw

**Tesis ingelewer ter voldoening aan die vereistes
vir die graad van
Magister in Maatskaplike Werk
in die**

The crest of the University of Stellenbosch is centered behind the text. It features a shield with a blue and white design, topped by a red and white crest. The shield is flanked by two lions. Below the shield is a banner with the motto 'Pursuing the Frontiers of Knowledge'.

**Fakulteit Lettere en Sosiale Wetenskappe
aan die
Universiteit Stellenbosch**

**Studieleier: Prof Sulina Green
Maart 2017**

VERKLARING

Deur hierdie tesis elektronies in te lewer, verklaar ek dat die geheel van die werk hierin vervat, my eie, oorspronklike werk is, dat ek die alleenouteur daarvan is (behalwe in die mate uitdruklik anders aangedui), dat reproduksie en publikasie daarvan deur die Universiteit Stellenbosch nie derdepartyregte sal skend nie en dat ek dit nie vantevore, in die geheel of gedeeltelik, ter verkryging van enige kwalifikasie aangebied het nie.

Maart 2017

Kopiereg © 2017 Universiteit Stellenbosch

Alle regte voorbehou

ERKENNING EN BEDANKINGS

- Baie dankie aan my Hemelse Vader wat my die geleentheid gegee het om my studies te verwesenlik.
- My opregte dank aan prof. Sulina Green vir haar ondersteuning en leiding wat van onskatbare waarde was in hierdie tesis se voltooiing.
- Groot dank aan mev. Rochelle Williams van die Departement Maatskaplike Werk vir haar hulp met administratiewe take in die afhandeling van die tesis.
- Baie dankie aan mev. Joan Weyers vir die tesis se taalversorging.
- Baie dankie aan mev. Connie Park wat die tesis se tegniese versorging behartig het.
- My opregte dank aan "Wynkelder X" se bestuur en die wynkelderproduksiewerkers wat bereid was om aan die navorsing deel te neem.
- My opregte dankbaarheid aan my eggenoot, Nico Louw, vir sy ondersteuning en opofferinge sodat ek my studies kon voltooi.
- Aan my ouers, Kobus en Elizabeth Stofberg, dankie vir die rolmodelle en ondersteunende ouers wat julle vir my is.
- Aan my skoonouers, Mias en Kitta Louw, baie dankie vir julle onbaatsugtige ondersteuning en hulp sodat ek my studies kon voltooi.
- Dankie aan al my familie en vriende vir julle ondersteuning en motivering om my studies te voltooi.
- Ek wil my huidige werkgever, die Olifantsrivier Vereniging vir persone met gestremdhede, bedank vir die tyd wat ek gegun was om my studies te voltooi. Besondere dank aan my kollegas Carin Conradie, Dina Vermeulen en Kitty Erasmus vir julle ondersteuning en bemoediging.
- Graag wil ek hierdie tesis aan my seun, Mias Louw, opdra. Dankie vir jou onvoorwaardelike liefde wat van my 'n beter mens maak. Mamma is baie lief vir jou.

OPSOMMING

Wynkelders, net soos ander organisasies, streef voortdurend daarna om beter kwaliteitprodukte te lewer, om meer produktief, meer koste-effektief en mededingend te wees. Laasgenoemde kan daartoe bydra dat die werkplek aanhoudend veranderinge moet ondergaan om winsgewindheid te bevorder en kan dus vir beide organisasies en werkers meer druk beteken. Gevolglik kan werkers meer werkstres wat verswakke werksverrigting kan bevorder, ervaar. Ook kan die gesinslewe unieke eise aan werkers stel. Om 'n balans tussen werkseise en die eise wat deur die gesinslewe gestel word, te handhaaf, bly vir die meeste werkers 'n uitdaging en 'n bron van stres wat hulle maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed. Indien wynkelders kompetend wil bly, is dit noodsaaklik dat werkers se algemene welsyn hoog op die agenda geplaas moet word.

Die doel van hierdie studie is om wynkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak, te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemerbystandsprogramme hierdie kwessies moontlik sal kan help aanspreek. Die studie het beide 'n kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsbenadering gevolg. 'n Beskrywende en verkennende navorsingsontwerp is benut, aangesien dit moeilik was om literatuur oor werknemerbystandsprogramme, spesifiek binne die wynkelderkonteks, te vind. 'n Doelbewuste steekproef wat uit sestien (n=16) wynkelderproduksiewerkers bestaan het, is gebruik. Data is met behulp van 'n semi-gestruktureerde onderhoudskedule wat tydens individuele onderhoude met die deelnemers geadministreer is, ingesamel.

Die vernaamste bevinding en gevolgtrekking vanuit die studie is dat wynkelderproduksiewerkers werkstres, sowel as stres in hulle gesinslewe ervaar. Gesamentlik het hierdie stres op beide die werkers se werksverrigting en maatskaplike funksionering 'n nadelige invloed. Die vernaamste aanbeveling is dat daar 'n behoefte bestaan dat wynkelders werknemerbystandsprogramme moet implementeer om werkers se stres te help aanspreek en om ook die wynkelder se algehele funksionering te verbeter. Laastens word voorstelle vir toekomstige navorsing gemaak. Dit sluit onder meer in dat verdere navorsing gedoen moet word wat op 'n omvattende behoeftebepaling oor die aard en omvang van werknemerbystandsdienste, spesifiek binne die wynkelderkonteks, moet fokus.

ABSTRACT

Wine cellars, just like other organisations, constantly strive to deliver products of high quality, in addition to being more productive, cost-efficient and competitive. The latter can lead to continuous changes in the workplace to ensure profitability which in turn could result in more pressure for both the organisations and workers. Workers can subsequently experience more work-related stress which could lead to lowered performance levels. Family life could also place additional strain on workers. In order to maintain a balance between the work-related challenges and challenges posed through family life remains a source of tension for many workers that influences their social interactions in a negative manner. If wine cellars want to remain competitive, it is imperative that the general well-being of workers be prioritised.

The aim of this study is to identify and understand the needs, challenges and stress-triggers that impact the social interaction of workers that are employed on the production side of wine cellars to establish whether employee assistance programmes will be effective in addressing these issues. This study has taken a qualitative and quantitative research approach. A descriptive and exploratory research design was used, specifically because literature about employee assistance programmes within the wine cellar context were not readily available. A purposive sample of participants was used and consisted of sixteen (n=16) wine cellar production workers. Data was collected by means of a semi-structured interview schedule where individual interviews with participants were administered.

The most prominent finding and conclusion of the study is that wine cellar production workers experience stress in the work place as well as in their family lives. Together these stress factors have a negative influence on both that of the workers' work performance as well as their social interactions. The most important recommendation is that there is a need for wine cellars to implement employee assistance programmes to address the stress levels of workers and also to enhance overall productivity in the workplace. Recommendations for future research projects are also referred to include the need for further research to do a comprehensive needs assessment focussing on the nature and scope of employee assistance programs specifically within the wine cellar context.

INHOUDSOPGAWE

VERKLARING	i
ERKENNING EN BEDANKINGS	ii
OPSOMMING	iii
ABSTRACT	iv
INHOUDSOPGAWE	v
LYS VAN FIGURE	xi
LYS VAN TABELLE	xii
HOOFSTUK 1	1
INLEIDING	1
1.1 RASIONAAL VIR DIE STUDIE	1
1.2 PROBLEEMSTELLING EN FOKUS	4
1.3 DOELSTELLING EN DOELWITTE	5
1.3.1 Doelstelling	5
1.3.2 Doelwitte	6
1.4 DEFINISIES VAN KERNKONSEPTE	6
1.4.1 Winkelderproduksiewerkers	6
1.4.2 Werknemerbystandsprogram	7
1.4.3 Bedryfsmaatskaplike Werk	8
1.4.4 Maatskaplike funksionering	8
1.4.5 Bemagtiging	8
1.4.6 Stressor	9
1.4.7 Stres	9
1.5 NAVORSINGSMETODE	10
1.5.1 Navorsingsbenadering	10
1.5.2 Navorsingsontwerp	10
1.5.3 Literatuurstudie	11
1.5.4 Universum en steekproef	12
1.5.5 Data-insameling	13
1.5.6 Metode van databevestiging	16
1.5.7 Etiese aspekte	17
1.5.8 Beperkinge van die studie	21
1.6 AANBIEDING VAN DIE STUDIE	21
HOOFSTUK 2	24
DIE VERWANTSAP TUSSEN WERK, STRES EN WERKERS SE WELSTAND	24
2.1 INLEIDING	24
2.2 VOLWASSENHEID AS LEWENSFASE	25
2.3 DIE BELANGRIKHEID VAN WERK	27
2.4 DIE MOTIVERING OM TE WERK	30
2.5 DIE BEROEPSIKLUS	35
2.5.1 Die voorloopbaantydperk	35
2.5.2 Die vroeë-loopbaantydperk	35
2.5.3 Die middel-loopbaantydperk	36
2.5.4 Die laat-loopbaantydperk	37
2.6 VROUE IN DIE WERKPLEK	38
2.6.1 Die vrou se beroepsiklus	38

2.6.2	Redes waarom vroue werk	39
2.6.3	Uitdagings vir vroue in die werkplek	40
2.6.4	Rolkonflik en roloorbelading	41
2.7	BEGRIPSOMSKRYWING VAN STRES	42
2.8	KOMPONENTE VAN STRES	42
2.8.1	Stres as interne toestand	43
2.8.2	Stres as eksterne gebeurtenis/stressor	43
2.8.3	Stres as ervaring van die persoon-omgewingtransaksie	44
2.9	TIPES STRES	44
2.9.1	Uitbrandsindroom	44
2.9.2	Akute stres en kroniese stres	45
2.9.3	Post-traumatische stresversteuring	46
2.10	STRES IN DIE WERKPLEK	46
2.10.1	Stres en werksverrigting	47
2.10.2	Werksverwante stressors	48
2.11	STRES EN WELSTAND	51
2.11.1	Simptome van stres	51
2.11.2	Verwantskap tussen stres en gesondheid	56
2.12	SAMEVATTING	60
HOOFSTUK 3	61
'N OORSIG VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	61
3.1	INLEIDING	61
3.2	INTERNASIONALE ONTSTAAN VAN WERKNEMER- BYSTANDSPROGRAMME	62
3.2.1	Britse oorsprong	62
3.2.2	Amerikaanse oorsprong	63
3.3	ONTSTAAN VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME IN SUID-AFRIKA	64
3.4	WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME VERSUS WELSTANDSPROGRAMME	65
3.5	WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME EN WERKERS SE WELSTAND	67
3.6	RASIONAAL VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	68
3.7	FOKUSAREAS VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	72
3.8	WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMMODELLE	74
3.8.1	Interne werknemerbystandsprogrammodel	75
3.8.2	Eksterne werknemerbystandsprogrammodel	76
3.9	ELEMENTE VAN SUKSESVOLLE WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	77
3.9.1	Goedkeuring vanaf bestuur	78
3.9.2	Goedkeuring deur werkers, unies en vakbonde	78
3.9.3	Vrywillige deelname	78
3.9.4	Konfidensialiteit en privaatheid	79
3.9.5	Professionele personeel	80
3.9.6	Opleiding vir toesighouers en vakbondvertegenwoordigers	80
3.9.7	Lewering van omvattende dienste	80
3.9.8	Finansies	80
3.9.9	Toeganklikheid van dienste	81
3.9.10	Bemarking	81
3.9.11	Beleidsformulering	81
3.9.12	Program-evaluering	81
3.10	BEGINSELS VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	82
3.11	IMPLEMENTERING VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	83
3.12	KENNIS EN VAARDIGHEDDE VIR WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME	87

3.13 SAMEVATTING	89
HOOFSTUK 4	90
BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK.....	90
4.1 INLEIDING.....	90
4.2 INTERNASIONALE ONTSTAAN VAN BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK.....	91
4.3 ONTSTAAN VAN BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK IN SUID-AFRIKA.....	92
4.4 TEORETIESE RAAMWERKE VIR BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK.....	93
4.4.1 Vereistes vir praktykraamwerke	95
4.4.2 Riglyne vir die keuse van praktykraamwerke	96
4.5 PRAKTYKPERSPEKTIEWE.....	96
4.5.1 "Generalist"-perspektief.....	97
4.5.2 Sisteemperspektief	99
4.5.3 Ekologiese perspektief	100
4.5.4 Sterkteperspektief	103
4.5.5 Etnies-sensitiewe perspektief.....	106
4.5.6 Feministiese perspektief.....	107
4.5.7 Ontwikkelingsperspektief	108
4.6 PRAKTYKTEORIEë	109
4.6.1 Kognitiewe gedragsteorie	109
4.6.2 Persoongesentreerde teorie	110
4.7 PRAKTYKMODELLE	111
4.7.1 Interaksionele model.....	111
4.7.2 Strukturele model.....	111
4.7.3 Krisisingrypingsmodel.....	112
4.7.4 Taakgesentreerde model	113
4.8 ROLLE OM BINNE BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK TE VERTOLK.....	114
4.8.1 Advokaat.....	115
4.8.2 Mediator.....	115
4.8.3 Opvoeder.....	116
4.8.4 Bemiddelaar	117
4.8.5 Fasiliteerder	118
4.8.6 Berader.....	118
4.8.7 Veranderingsagent	119
4.9 SAMEVATTING	120
HOOFSTUK 5	121
DIE WYNKELDER AS WERKSKONTEKS EN SUID-AFRIKAANSE	
ARBEIDSWETGEWING.....	121
5.1 INLEIDING.....	121
5.2 DIE VERANDERENDE WERKPLEK.....	122
5.3 ORGANISATORIESE STRUKTUUR VAN DIE WERKPLEK	123
5.4 DIENSKONTRAKTE VIR WERKERS	128
5.5 WERKNEMERWAARDE-ONDERNEMING	130
5.5.1 Werknemerwaarde-onderneming en dienskontrakte.....	131
5.5.2 Werknemerwaarde-onderneming en werknembystandsprogramme	132
5.6 SUID-AFRIKAANSE ARBEIDSWETGEWING.....	133
5.6.1 Grondwet en handves van regte (nr. 108 van 1996).....	133
5.6.2 Wet op Diensbillikheid (nr. 55 van 1998).....	134
5.6.3 Wet op Arbeidsverhoudinge (nr. 66 van 1995).....	136
5.6.4 Wet op Basiese Diensvoorwaardes (nr. 75 van 1997).....	139

5.6.5	Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid (nr. 85 van 1993).....	140
5.6.6	Wet op Vaardigheidsontwikkeling (nr. 97 van 1998)	144
5.7	UITDAGINGS VIR WETGEWING IN DIE PRAKTYK	146
5.8	SAMEVATTING	146
HOOFTUK 6		148
SITUASIE-ANALISE VAN WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS SE PRIVAAT EN		
WERKSVERWANTE MAATSKAPLIKE BEHOEFTE, PROBLEME EN STRESSORS 148		
6.1	INLEIDING.....	148
6.2	EMPIRIESE ONDERSOEK.....	148
6.2.1	Navorsingsmetode.....	149
6.2.1.1	Navorsingsbenadering	149
6.2.1.2	Navorsingsontwerp.....	149
6.2.1.3	Literatuurstudie	149
6.2.1.4	Universum en steekproef.....	150
6.2.1.5	Data-insameling	150
6.2.1.6	Loodsstudie	150
6.2.1.7	Dataverwerking	150
6.3	RESULTATE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK	151
6.3.1	Agtergrondinligting van deelnemers.....	151
6.3.1.1	Geslagsgelykheid.....	151
6.3.1.2	Etniese samestelling	152
6.3.1.3	Ouderdomsamestelling	152
6.3.1.4	Huwelikstatus	153
6.3.1.5	Getal afhanklike kinders.....	154
6.3.1.6	Jare by die wynkelder werksaam.....	155
6.3.1.7	Opvoedkundige kwalifikasies	156
6.3.2	Tema 1: Motiveringsfaktore om te werk.....	158
6.3.2.1	Tema 1 - Sub-tema 1: Finansiële behoeftes as motiveringsfaktor	158
6.3.2.2	Tema 1 - Sub-tema 2: Selfagtingbehoefte as motiveringsfaktor	159
6.3.2.3	Tema 1 - Sub-tema 3: Selfaktualiseringbehoefte as motiveringsfaktor	160
6.3.3	Tema 2: Die belangrikheid van sekere werksfaktore	161
6.3.3.1	Tema 2 - Sub-tema 1: Besoldiging en voordele as werksfaktor	162
6.3.3.2	Tema 2 - Sub-tema 2: Werksomstandighede as werksfaktor	162
6.3.3.3	Tema 2 - Sub-tema 3: Loopbaanontwikkeling as werksfaktor	163
6.3.4	Tema 3: Stres as manifestasie	164
6.3.4.1	Tema 3 – Sub-tema 1: Stres as 'n manifestasie van gevoelens	165
6.3.4.2	Tema 3 - Sub-tema 2: Stres as 'n manifestasie van gedrag.....	168
6.3.4.3	Tema 3 – Sub-tema 3: Stres as 'n manifestasie in denke	170
6.3.5	Stres en werkers se gesondheid.....	172
6.3.5.1	Voorkoms van stres in fisiese simptome	173
6.3.6	Stres en gedrag.....	175
6.3.6.1	Stres en werksgedrag.....	175
6.3.6.2	Stres en sosiale gedrag	177
6.3.7	Stres en werkstressors	179
6.3.8	Tema 4: Stres en die gesinslewe	182
6.3.8.1	Tema 4 – Sub-tema 1: Finansies as gesinsfaktor	182
6.3.8.2	Tema 4 – Sub-tema 2: Middele-afhanklikheid van gesinslede as gesinsfaktor	184
6.3.8.3	Tema 4 - Sub-tema 3: Gesinskonslik as gesinsfaktor	185
6.3.8.4	Tema 4 – Sub-tema 4: Ouerlike verpligtinge as gesinsfaktor.....	186
6.3.8.5	Versorging van kinders	187
6.3.8.6	Huishoudelike pligte.....	189

6.3.9	Werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	191
6.3.9.1	Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme.....	191
6.3.9.2	Keuse van werknemberbystandsprogrammodelle	192
6.3.9.2.1	Redes vir die keuse van die interne werknemberbystandsprogrammodel	193
6.3.9.2.2	Redes vir die keuse van die eksterne werknemberbystandsprogrammodel.....	195
6.3.9.3	Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers.....	198
6.3.9.4	Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder.....	201
6.4	SAMEVATTING	205
HOOFSTUK 7	206
GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	206
7.1	INLEIDING.....	206
7.2	OORSIG VAN DIE NAVORSINGSMETODE.....	207
7.3	GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	208
7.3.1	Profiel van deelnemers.....	208
7.3.1.1	Gevolgtrekkings - Profiel van deelnemers.....	209
7.3.2	Tema 1: Motiveringsfaktore om te werk.....	209
7.3.2.1	Gevolgtrekkings - Motiveringsfaktore om te werk	209
7.3.2.2	Aanbevelings – Motiveringsfaktore om te werk	210
7.3.3	Tema 2: Die belangrikheid van sekere werksfaktore	210
7.3.3.1	Gevolgtrekkings - Die belangrikheid van sekere werksfaktore.....	211
7.3.3.2	Aanbevelings - Die belangrikheid van sekere werksfaktore	211
7.3.4	Tema 3: Stres as manifestasie	212
7.3.4.1	Gevolgtrekkings - Stres as manifestasie.....	212
7.3.4.2	Aanbevelings - Stres as manifestasie.....	213
7.3.5	Stres en werkers se gesondheid.....	213
7.3.5.1	Gevolgtrekkings – Stres en werkers se gesondheid.....	213
7.3.5.2	Aanbevelings - Stres en werkers se gesondheid	214
7.3.6	Stres en gedrag.....	215
7.3.6.1	Stres en werksgedrag.....	215
7.3.6.1.1	Gevolgtrekkings - Stres en werksgedrag.....	215
7.3.6.1.2	Aanbevelings - Stres en werksgedrag	215
7.3.6.2	Stres en sosiale gedrag	216
7.3.6.2.1	Gevolgtrekkings – Stres en sosiale gedrag.....	216
7.3.6.2.2	Aanbevelings - Stres en sosiale gedrag	216
7.3.7	Stres en werkstressors	217
7.3.7.1	Gevolgtrekkings - Stres en werkstressors.....	217
7.3.7.2	Aanbevelings - Stres en werkstressors	218
7.3.8	Tema 4: Stres en die gesinslewe	219
7.3.8.1	Gevolgtrekkings - Stres en die gesinslewe	219
7.3.8.2	Aanbevelings - Stres en die gesinslewe.....	220
7.3.9	Versorging van kinders	221
7.3.9.1	Gevolgtrekkings – Versorging van kinders	221
7.3.9.2	Aanbevelings - Versorging van kinders	221
7.3.10	Huishoudelike pligte	222
7.3.10.1	Gevolgtrekkings - Huishoudelike pligte.....	222
7.3.10.2	Aanbevelings - Huishoudelike pligte	223
7.3.11	Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme	223
7.3.11.1	Gevolgtrekking - Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme	223
7.3.11.2	Aanbeveling - Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme	223
7.3.12	Keuse van werknemberbystandsprogrammodel	224

7.3.12.1	Gevolgtrekkings - Keuse van werknemberbystandsprogrammodel	224
7.3.12.2	Aanbevelings - Keuse van werknemberbystandsprogrammodel.....	224
7.3.13	Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers....	225
7.3.13.1	Gevolgtrekking - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers.....	225
7.3.13.2	Aanbevelings - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers.....	225
7.3.14	Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder	226
7.3.14.1	Gevolgtrekking - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder.....	226
7.3.14.2	Aanbeveling - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder.....	226
7.4	AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING.....	226
7.5	SAMEVATTING	228
BIBLIOGRAFIE		229
	BYLAE A: SEMI-GESTRUKTUREERDE ONDERHOUDSKEDULE	237
	BYLAE B: DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK SKRYWE	247
	BYLAE C: WYNKELDER TOESTEMMINGSBRIEF (2010)	248
	BYLAE D: WYNKELDER TOESTEMMINGSBRIEF (2015)	249
	BYLAE E: NAVORSINGETIEKKOMITEE GOEDKEURING	250
	BYLAE F: INGELIGTE TOESTEMMING VIR DEELNEMERS	251
	BYLAE G: DIENSKONTRAK VAN WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS	255

LYS VAN FIGURE

Figuur 1.1:	Die menslikehulpbronbenadering	3
Figuur 2.1:	Interaksie tussen intrinsieke werksmotivering en werker-identiteit	29
Figuur 2.2:	Abraham Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes.....	30
Figuur 2.3:	Menslikehulpbron-aktiwiteite en Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes	33
Figuur 2.4:	Die Yerkes-Dodson wet.....	48
Figuur 2.5:	Verwantskap tussen werkstres en algemene gesondheid	57
Figuur 3.1:	Welstandkontinuum.....	67
Figuur 3.2:	Raamwerk vir die effektiewe implementering van werknemberystandsprogramme	85
Figuur 4.1:	Teoretiese raamwerke vir Maatskaplike Werk	93
Figuur 4.2:	Die "generalist"-perspektief.....	98
Figuur 4.3:	Die sterkteperspektief	104
Figuur 5.1:	Organogram van die maatskappy	124
Figuur 5.2:	Organogram van die botteleringsafdeling	126
Figuur 5.3:	Boustene van die Wet op Arbeidsverhoudinge (nr. 66 van 1995).....	137
Figuur 6.1:	Etniese samestelling	152
Figuur 6.2:	Ouderdomsamestelling	153
Figuur 6.3:	Getal afhanklike kinders per deelnemer	155
Figuur 6.4:	Deelnemers se ervaaarde gevoelens tydens stres.....	165
Figuur 6.5:	Verantwoordelikheid vir kinders se versorging.....	188
Figuur 6.6:	Verantwoordelikheid vir huishoudelike pligte	190

LYS VAN TABELLE

Tabel 2.1:	Ontwikkelingstake tydens vroeë-volwassenheid en middel-volwassenheid	26
Tabel 2.2:	Tekens wat stres by werkers kan aandui	53
Tabel 2.3:	Stresgevaartekens wat dui op werkers se verswakte werksverrigting	55
Tabel 3.1:	Redes vir organisasies se gebruik van werknembystandsprogramme	70
Tabel 3.2:	Moontlike fokusareas van werknembystandsprogramme	73
Tabel 5.1:	Die ou en nuwe realiteit van werk	122
Tabel 6.1:	Huwelikstatus	154
Tabel 6.2:	Deelnemers se diensjare	156
Tabel 6.3:	Deelnemers se opvoedkundige kwalifikasies	157
Tabel 6.4:	Finansiële behoeftes as motiveringsfaktor om te werk	158
Tabel 6.5:	Selfagtingbehoefte as motiveringsfaktor om te werk	160
Tabel 6.6:	Selfaktualiseringbehoefte as motiveringsfaktor om te werk	161
Tabel 6.7:	Besoldiging en voordele as werksfaktor	162
Tabel 6.8:	Werksonstandighede as werksfaktor	163
Tabel 6.9:	Loopbaanontwikkeling as werksfaktor	164
Tabel 6.10:	Woede as manifestasie van stres	166
Tabel 6.11:	Geïrriteerdheid as manifestasie van stres	166
Tabel 6.12:	Hartseer as manifestasie van stres	167
Tabel 6.13:	Aggressiewe gedrag as manifestasie van stres	169
Tabel 6.14:	Humeurigheid as manifestasie van stres	169
Tabel 6.15:	Verlies aan eetlus as manifestasie van stres	170
Tabel 6.16:	Spanning in denkpatrone as manifestasie van stres	171
Tabel 6.17:	Isolasie as manifestasie van stres	171
Tabel 6.18:	Stil te raak as manifestasie van stres	172
Tabel 6.19:	Stres en fisiese simptome	173
Tabel 6.20:	Stres en werksgedrag	176
Tabel 6.21:	Stres en sosiale gedrag	178
Tabel 6.22:	Werkstressors se impak op stresvlakke en maatskaplike funksionering	180
Tabel 6.23:	Verdien te min geld as finansiële gesinsfaktor	183
Tabel 6.24:	Nakoming van geldelike verpligtinge as finansiële gesinsfaktor	183
Tabel 6.25:	Versorging van kinders se behoeftes as finansiële gesinsfaktor	184
Tabel 6.26:	Keuse van werknembystandsprogrammodel	192
Tabel 6.27:	Daaglikse beskikbaarheid van werknembystandsprogramdienste	194
Tabel 6.28:	Vinniger intervensie	195
Tabel 6.29:	Handhawing van vertrouensverhouding	196
Tabel 6.30:	Handhawing van konfidensialiteit	197
Tabel 6.31:	Verhoogde werksverrigting as voordeel	198
Tabel 6.32:	Beradingsdienste as voordeel	199

Tabel 6.33:	Verbetering in werkers se moraal as voordeel.....	199
Tabel 6.34:	Verbetering in kommunikasie as voordeel	200
Tabel 6.35:	Aanleer van nuwe vaardighede as voordeel	201
Tabel 6.36:	Verhoogde produksie en beter werksverrigting as voordeel	202
Tabel 6.37:	Verbetering in kommunikasie en spanwerk as voordeel	203
Tabel 6.38:	Beter werksverhoudinge met die bestuur as voordeel	203
Tabel 6.39:	Minder siekverlof neem as voordeel	204
Tabel 6.40:	Wynkelder se positiewe beeld as voordeel.....	205

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 RASIONAAL VIR DIE STUDIE

In die meeste plattelandse gebiede in Suid-Afrika vorm landboubedrywighede die gemeenskappe se ekonomiese grondslag. Binne die landbousektor is die wynbedryf menige gesinne se primêre bron van inkomste. In die wynbedryf vertolk wynkelders 'n sleutelrol in werkskepping. Soos enige ander organisasie moet wynkelders ook voortdurende verbetering in effektiwiteit en produktiwiteit nastreef, ten einde koste-effektief, winsgewend en mededingend te wees. Erasmus, Loedolff, Mda en Nel (2006:1) noem dat die Suid-Afrikaanse werkplek aanhoudend drastiese veranderinge beleef vanweë die klemverskuiwing in organisatoriese waardes, die gebruik van nuwe tegnologie en deelnemende leierskap tussen werkers en organisasies. Grobler, Warnich, Carrell, Elbert en Hatfield (2006:388) noem ook dat daar verhoogde plaaslike en internasionale mededinging, asook 'n aanvraag na beter kwaliteitprodukte en dienste is. Hierdie faktore dra daartoe by dat werksverwante stres onder Suid-Afrikaanse werkers aan die toeneem is (Grobler et al., 2006:388). Die laasgenoemde is kommerwekkend aangesien werkers se produktiwiteit volgens De Winnaar en Taute (2008:263) nadelig beïnvloed kan word, indien hulle stres vanweë persoonlike kwessies en/of werksverwante probleme ervaar. Produktiwiteit kan slegs op die langtermyn in stand gehou word indien daar aan werkers se behoeftes aandag geskenk word (Laubscher, 2002:61) en gevolglik behoort hierdie aspek ook van kardinale belang vir wynkelders se sukses te wees.

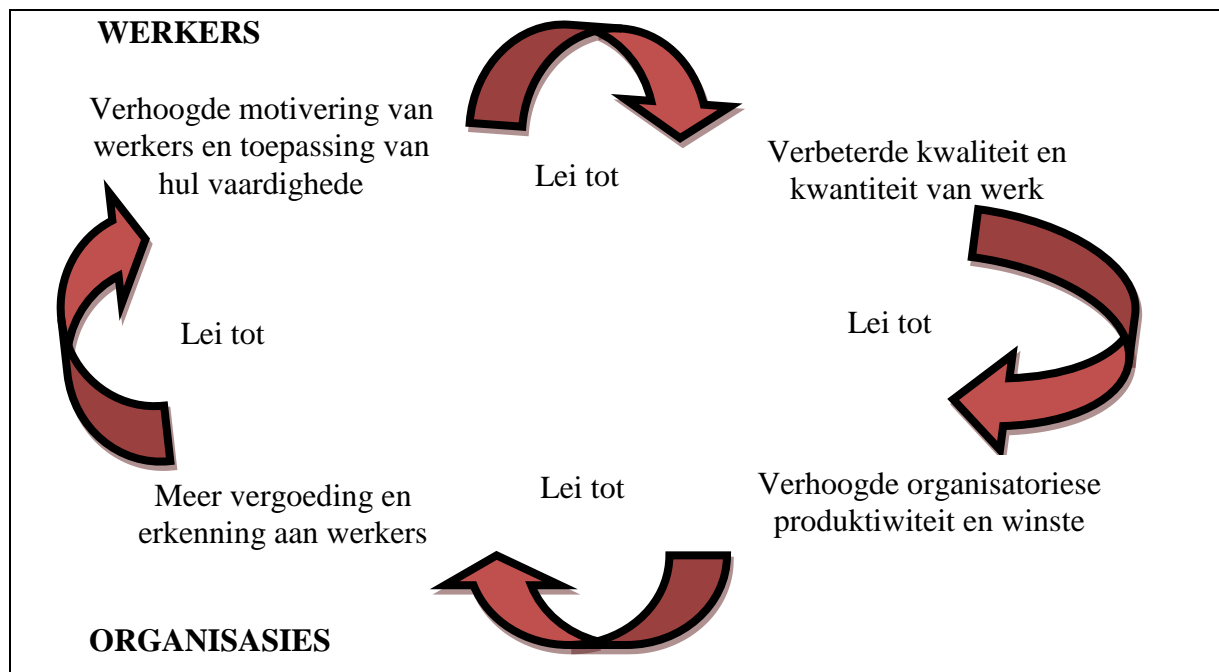
Om 'n balans tussen werkseise en die eise wat deur die gesinslewe gestel word te handhaaf, is vir werkers 'n voortdurende uitdaging (Jacobson en Hosford-Lamb, 2008:18). Die feit dat daar 'n sterk wisselwerking tussen 'n werker se privaat lewe en sy/haar werksverpligtinge en verantwoordelikhede bestaan, kan daarom nie uit die oog verloor word nie. Vir baie jare was werkers se persoonlike probleme as 'n privaat aangeleentheid beskou en sou organisasies slegs in uiterste gevalle betrokke raak. Tiner (2006:25) dui egter aan dat werkers se persoonlike probleme 'n negatiewe uitwerking op werksprestasie en produktiwiteit kan veroorsaak. Wanneer werkers lae produktiwiteit toon en ongemotiveerd voorkom, is dit moontlike tekens van stres. Gereelde siekte met gepaardgaande afwesigheid is verdere

aanduidings van stres (Matthewman, Rose en Hetherington, 2009:306). Schreuder en Coetzee (2006:279) noem dat, indien die werk 'n hoë vlak van stres by werkers meebring, dit tot depressie kan lei, min werksbevrediging kan bied en werkers meer siekverlof neem. Organisasies moet dus tot die besef kom dat werkers se lae produktiwiteit en hoë vlakke van afwesigheid, ook organisasies se effektiwiteit en produktiwiteit nadelig beïnvloed. Keet en Terblanche (2013:192) waarsku dat 'n ongesonde werksmag 'n negatiewe uitwerking op organisasies se algehele winsgewindheid het en daarom kan dit ook 'n bron van kommer vir wynkelders wees.

Vir organisasies, soos wynkelders, om dus waarlik suksesvol te wees, word bevoegde en gemotiveerde werkers benodig (Crafford, Moerdyk, Nel, O'Neill en Schlechter, 2006:292). Laubscher (2002:30), asook De Winnaar et al. (2008:265), is van mening dat organisasies al hoe meer besef dat gesonder werkers meer produktief is en dat dit indirek tot die bereiking van organisatoriese doelwitte bydra. Verhoogde produktiwiteit lei uiteindelik daartoe dat die winsgewendheid van organisasies bevorder word, wat ook met wynkelders die geval is. Werkers se gesondheid is dus nie meer uitsluitlik 'n gesondheidskwessie nie, maar dit het ook in 'n belangrike besigheidskwessie ontaard (Laubscher, 2002:31). Daarom is dit te verstane dat selfs wynkelders onder toenemende druk verkeer om die eise wat aan menslike hulpbronne gestel word, beter te bestuur.

Tans bestaan die tendens in die praktyk om die menslikehulpbronbenadering te volg om werkers se behoeftes, probleme en stres aan te spreek. Grobler et al. (2006:5) noem dat, alhoewel dit moeilik is om die menslikehulpbronbenadering duidelik te definieer, daar 'n paar beginsels is wat blyk om as hierdie benadering se onderbou te dien. In die eerste plek behoort werkers as beleggings vir organisasies beskou te word. Die aanname bestaan dat, indien werkers effektief bestuur en ontwikkel word, hulle oor die lang termyn die organisasies deur verhoogde produktiwiteit sal vergoed. Tweedens moet organisasies beleid, programme en werkspraktyke skep om werkers se emosionele en ekonomiese behoeftes te bevredig. Derdens is dit belangrik dat 'n werksomgewing waar werkers aangemoedig word om hulle vaardighede ten volle te benut, geskep word. Die vierde beginsel van die menslikehulpbronbenadering is dat programme en praktyke moet poog om die behoeftes en doelwitte van beide werkers en organisasies te bereik sodat 'n positiewe situasie binne die werkplek bewerkstellig word. Die menslikehulpbronbenadering word beskou as 'n sirkulêre proses waartydens werkers en

organisasies mekaar in staat stel om onderskeie doelwitte te bereik. Hierdie sirkulêre proses word hieronder skematies deur figuur 1.1 voorgestel:



Figuur 1.1: Die menslikehulpbronbenadering

Aangepas uit: Grobler et al. (2006:5)

Indien figuur 1.1 van toepassing op wynkelders gemaak word, beteken dit dat wanneer werkers verhoogde vlakke van motivering het en hulle vaardighede ten volle benut word, dit tot 'n verbetering in die kwaliteit en kwantiteit van werkswerrigting binne die wynkelder sal lei. Laasgenoemde verhoog weer die produktiwiteit en dus winste van wynkelders. Dit bring nie net mee dat werkers erkenning kry nie, maar ook dat beter vergoeding moontlik is wat werkers op nuut weer motiveer en die proses van vooraf laat voortgaan.

Die realiteit is egter dat werkers daaglikse behoeftes, probleme en stressors binne hulle privaat lewens beleef, maar ook binne die werkskonteks van die wynkelder. Werknemerbystandsprogramme is geïdentifiseer as die mees algemene meganisme waardeur organisasies dienste aan werkers, binne hulle werkskonteks, kan lewer in 'n poging om hierdie kwessies op te los (Googins en Godfrey, 1987:101). Volgens De Winnaar et al. (2008:263) is die fokus van werknemerbystandsprogramme die vroeë identifisering van werkers se probleme en die toepassing van gepaste intervensie. Crafford et al. (2006:303) meen ook dat werknemerbystandsprogramme klem plaas op die hantering van bestaande probleme en die bevordering van werkers se welstand. Matthewman et al. (2009:317) meld dat werknemer-

bystandsprogramme met die identifisering van stresverwante probleme binne die werksomgewing kan help.

Tog blyk dit dat die ontwikkeling en implementering van geskikte werknemerbystandsprogramme vir die meeste organisasies aanvanklik 'n onbekende veld is. In sulke gevalle kan organisasies, insluitende wynkelders, grootliks daarby baat vind om advies aangaande werknemerbystandsprogramme by 'n praktisyn in te win (Berridge, Cooper en Highley-Marchington, 1997:66), soos byvoorbeeld by maatskaplike werkers. Daar is 'n leemte aan navorsing oor die moontlike betrokkenheid van maatskaplike werkers by werknemerbystandsprogramme binne die konteks van Suid-Afrikaanse wynkelders. Die studie sal poog om hierdie leemte aan te spreek.

Rubin en Babbie (2007:8) meld dat maatskaplike werkers die verantwoordelikheid het om navorsing te benut sodat die professie se kennisbasis verder kan uitbrei en ontwikkel. Die bydrae van maatskaplike werkers ten opsigte van werknemerbystandsprogramme kan nie gering geag word nie, aangesien die Maatskaplike Werk professie as 'n groot rolspeler in die veld van werknemerbystandsprogramme beskou word (Kurzman, 1993:27). Jacobson et al. (2008:18) meld dat werknemerbystandsprogramme vir maatskaplike werkers die ideale geleentheid bied om werkers in die werkplek te ondersteun. Daar word gehoop dat maatskaplike werkers kan baat vind by die studie deur werknemerbystandsprogramme aan wynkelders te verskaf.

1.2 PROBLEEMSTELLING EN FOKUS

Erasmus et al. (2006:48) noem dat die opleiding en ontwikkeling van werkers 'n belangrike faktor vir positiewe ekonomiese groei is. Organisasies, insluitend wynkelders, moet gevolglik poog om talentvolle werkers te werf, te ontwikkel en te stimuleer. Hierdeur word verseker dat goeie werkers behoue bly en nuwe talent by organisasies aansluit (Nel, 2009:50). Crafford et al. (2006:206) benadruk juis dat werkers organisasies se mees dinamiese bate is en daarom behoort die menslikehulpbronnfaktor hoog op organisasies se prioriteitslys te verskyn (Laubscher, 2002:61). Werkers vorm 'n integrale deel van organisasies, so ook die geval met wynkelders, se uiteindelijke sukses. Grobler et al. (2006:216) noem dat die sukses van organisasies deur die werkers bepaal word en is hierdie stelling beslis ook op wynkelders van toepassing.

Literatuurstudies toon dat die tema van werknemberbystandsprogramme reeds in verskillende areas binne die Suid-Afrikaanse werkplek nagevors is. Dit sluit onder andere in dat werknemberbystandsprogramme binne tersiêre opleidingsinstellings (Buys en Terblanche, 2009), die bankwese (Orren en Terblanche, 2009), die Departement van Arbeid (Taute en Manzini, 2009), die Suid-Afrikaanse Polisiediens (De Winnaar et al., 2008), provinsiale regeringsvlak (Pillay, 2007), die mynindustrie (Mbana, 2005), die Departement van Korrektiewe Dienste (Joseph, 2002), algemene bedryfsorganisasies (Kotze, 2001 en Davies, 2001), plaaslike owerhede (Powrie, 2001) en die Suid-Afrikaanse Poskantoor (Moller, 1994) bestudeer is. Dit blyk egter dat werknemberbystandsprogramme nog nie binne die winkelderkonteks ondersoek is nie.

Met verwysing na die betrokke studie, word die stresvlakke en maatskaplike funksionering van winkelderproduksiewerkers deur privaat behoeftes, probleme en stressors, asook die werksomstandighede by die winkelder, beïnvloed. Hierdie aspekte het weer 'n effek op die winkelder se algehele funksionering, produktiwiteit en winsgewendheid. Die fokus van die studie sal wees op die identifisering van privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors soos deur winkelderproduksiewerkers ervaar word en wat negatief op beide stresvlakke en maatskaplike funksionering inwerk. Die studie dien as 'n tipe verkenning wat hierdie aspekte ondersoek en bepaal of werknemberbystandsprogramme binne winkelders hierdie kwessies sal kan help aanspreek.

1.3 DOELSTELLING EN DOELWITTE

Die studie se doelstelling en onderskeie doelwitte word vervolgens uiteengesit, aangesien dit as die raamwerk vir die studie dien.

1.3.1 Doelstelling

Die doelstelling van die studie is om winkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak, te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemberbystandsprogramme hierdie kwessies kan aanspreek.

1.3.2 Doelwitte

Ten einde die bogenoemde doelstelling van die studie te bereik, is die volgende doelwitte vir die studie gestel:

- Om die verwantskap en wisselwerking tussen werk, stres en algemene welstand te ondersoek, ten einde die holistiese impak van stres op die maatskaplike funksionering van wynkelderproduksiewerkers te begryp.
- Om die aard en omvang van werknemberystandsprogramme te bespreek, ten einde te bepaal of dit die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors van wynkelderproduksiewerkers sal kan help aanspreek.
- Om 'n oorsig van teoretiese raamwerke binne die Maatskaplike Werk praktyk te verskaf, ten einde te begryp hoe dit die werkswyse van Bedryfsmaatskaplike Werk en werknemberystandsprogramme moontlik kan rig.
- Om die werksomgewing van wynkelders te bespreek, asook die relevante Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing wat die werkplek (en dus wynkelders) reguleer, ten einde die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering binne 'n werkskonteks te plaas.
- Om 'n empiriese studie uit te voer, ten einde ondersoek in te stel na die privaat en werksverwante maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat die stresvlakke en maatskaplike funksionering van die wynkelderproduksiewerkers skaad en te bepaal of werknemberystandsprogramme hierdie kwessies moontlik kan help hanteer.
- Om na aanleiding van die studie se bevindinge die nodige gevolgtrekkings en aanbevelings te maak waarop toekomstige navorsing kan fokus.

1.4 DEFINISIES VAN KERNKONSEPTE

Ten einde die studie te konsepsualiseer en te operasionaliseer, is dit belangrik dat sekere kernkonsepte in die studie gedefinieer word. Hierdie konsepte word vervolgens bespreek.

1.4.1 Wynkelderproduksiewerkers

Die studie is by 'n wynkelder in 'n landelike gebied uitgevoer. Die persone wat aan die studie deelgeneem het, is binne die betrokke wynkelder se botteleringsafdeling werksaam. Hierdie

afdeling is vir die verpakking en versending van die uiteindelijke produk (wyn) verantwoordelik en daarom kan die wynkelder se produksie aan hierdie afdeling gekoppel word. Vir die doeleindes van hierdie studie sal daar dus na werkers binne die wynkelder se botteleringsafdeling as *wynkelderproduksiewerkers* verwys word. Verder verwys die term ook na beide manlike en vroulike werkers, indien dit nie andersins gespesifiseer word nie. Ten einde ook die studie se sinkonstruksie te vergemaklik, word daar soms na die *wynkelderproduksiewerkers* slegs as "werkers" verwys.

1.4.2 Werknemerbystandsprogram

De Winnaar et al. (2008:264) beskryf 'n *werknemerbystandsprogram* as 'n struktuur wat deur organisasies gebruik word om dienste te lewer aan werkers wat probleme ervaar en om dienooreenkomstig werkers se behoeftes aan te spreek. Dit kan ook beskou word as die sistematiese en georganiseerde voorsiening van berading, advies en ondersteuning aan werkers (en hulle families) om werksverwante en/of privaat probleme te hanteer. Googins et al. (1987:102) huldig die mening dat 'n *werknemerbystandsprogram* die beleid van organisasies vertoon wat juis werkers se emosionele en persoonlike probleme aanspreek, aangesien dit direk of indirek met die werkers se produktiwiteit inmeng. Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1997:95) verwys na 'n *werknemerbystandsprogram* as 'n werksgebaseerde program wat aan werkers bystand verleen in die poging om middelemisbruikprobleme, maar ook enige ander maatskaplike probleme wat met werkers se werksverrigting inmeng, aan te spreek.

Die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:72) beskryf 'n *werknemerbystandsprogram* as 'n program van dienste wat deur werkgewers aan werknemers gebied word om werks- en maatskaplike probleme te voorkom, te verlig of uit die weg te ruim met die oog op die bevordering van werksbevrediging, produktiwiteit en algemene maatskaplike funksionering. 'n *Werknemerbystandsprogram* kan ook verwys na daardie strategieë, beleidsrigtings, metodes en intervensies wat in plek is om gesondheid en welsyn binne organisasies te bevorder ("*Multilingual Glossary of Industrial Psychology Terms*", 2006:25).

Vir die doeleindes van die betrokke studie word 'n *werknemerbystandsprogram* beskou as die wyse waarop 'n wynkelder Maatskaplike Werk dienste kan bied aan wynkelderproduksiewerkers wat verlaagde vlakke van maatskaplike funksionering toon,

vanweë die ervaring van stres wat spruit uit maatskaplike behoeftes, probleme en stressors binne die wynkelderproduksiewerkers se privaat lewens en/of die wynkelder as werkskonteks.

1.4.3 Bedryfsmaatskaplike Werk

Bedryfsmaatskaplike Werk is 'n "gespesialiseerde gebied in Maatskaplike Werk wat gerig is op die verbetering van die omstandighede van individue, gesinne en gemeenskappe in die bedryfsituasie" (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:5).

Vir die doeleindes van hierdie studie sal *Bedryfsmaatskaplike Werk* verwys na werknemer-bystandsprogramdienste wat op die verbetering van wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering fokus.

1.4.4 Maatskaplike funksionering

Maatskaplike funksionering word verduidelik as die "geheel van 'n individu se rolvervulling op alle bestaansvlakke in wisselwerking met ander individue, gesinne, groepe, gemeenskappe of situasies" (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:37). Met inagname van die betrokke studie sal *maatskaplike funksionering* verwys na die holistiese funksionering van wynkelderproduksiewerkers met 'n spesiale fokus op die wisselwerking tussen die wynkelderproduksiewerkers se werkskonteks by die wynkelder en die gesin as deel van die werkers se privaat lewe en die sodanige invloed hiervan op wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke.

1.4.5 Bemagtiging

Die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:6) omskryf *bemagtiging* as 'n proses waardeur individue of groepe persoonlike of kollektiewe mag verkry om hulle lewensomstandighede deur daadwerklike optrede te verbeter. Bernstein en Gray (1997:134) verwys na *bemagtiging* as 'n proses wat op persoonlike en maatskaplike verandering gemik is. Die verwysingsraamwerke van individue word verbreed deurdat 'n bewustheid ten opsigte van individuele sterk punte gekweek word. Hierdeur ontwikkel mense die potensiaal om hulle lewens te beheer deur self besluite te neem wat hulle 'n gevoel van mag gee. Sheafor en Horejsi (2010:396) noem dat wanneer *bemagtiging* plaasvind, kliënte persoonlike, interpersoonlike en politieke mag verkry om beheer oor hul lewens uit te oefen, wat tot veranderinge in beleid, organisasies en openbare houdinge lei. Die laasgenoemde omskrywing toon ooreenstemming met die definisie van *bemagtiging* soos in die Witskrif vir

Maatskaplike Welsyn (1997:95) uiteengesit, naamlik dat *bemagtiging* die proses is waartydens individue en/of groepe se persoonlike, interpersoonlike en politieke mag verhoog word om mense in staat te stel om hulle lewensomstandighede te verbeter.

Vir die doeleindes van die betrokke studie verwys *bemagtiging* na die proses waartydens wynkelderproduksiewerkers die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors in hulle privaat lewens en werkskonteks wat 'n negatiewe uitwerking op hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering het, identifiseer.

1.4.6 Stressor

'n *Stressor* verwys na 'n "gebeurtenis of proses wat, as gevolg van die eise wat dit aan mense stel, veranderinge in bio-psigososiale toestande teweegbring en maatskaplike funksionering beïnvloed indien interne en eksterne hulpbronne nie in mense se behoeftes kan voorsien nie" (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:62).

Vir die doeleindes van hierdie studie word 'n *stressor* beskou as enige faktor in wynkelderproduksiewerkers se privaat lewens en/of werkskonteks wat die werkers se stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering nadelig raak.

1.4.7 Stres

Volgens die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:62) behels *stres* die "totaliteit van fisiese en psigiese reaksies op nadelige en/of onaangename interne en/of eksterne stimuli, gekenmerk deur die versteuring van die homeostase tussen individu en omgewing". *Stres* kan ook verwys na bepaalde fisiese en sielkundige reaksies op gebeure in individue se omgewing. Daarbenewens kan *stres* die welsyn in die werkplek en organisasies raak ("*Multilingual Glossary of Industrial Psychology Terms*", 2006:90). Buys en Terblanche (2009a:523) noem dat *stres* die gevolg is van langdurige blootstelling aan omstandighede waar individue ervaar dat hulle nie oor die hulpbronne of vermoë beskik om situasies te hanteer nie.

Vir die doeleindes van hierdie studie sal *stres* verwys na die holistiese toestand van wynkelderproduksiewerkers wat daartoe bydra dat maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed word deur die behoeftes, probleme en stressors in die werkers se privaat lewens en binne die werkskonteks van die wynkelder.

1.5 NAVORSINGSMETODE

In die volgende afdeling sal die navorsingsmetode van die studie bespreek word. Dit sluit die navorsingsbenadering en navorsingsontwerp wat vir die betrokke studie gevolg is, in. Daar sal ook na die literatuurstudie, universum en steekproef verwys word. Die aspekte rondom data-insameling sluit die data-insamelinginstrument, loodsstudie en dataverwerkingsprosedures in. Omdat etiese aspekte tydens die empiriese ondersoek aandag moes geniet, word die beperkinge van die studie ook as deel van die navorsingsmetode bespreek.

1.5.1 Navorsingsbenadering

Beide 'n kwantitatiewe en 'n kwalitatiewe benadering word in die studie benut. Rubin et al. (2007:23) benadruk die objektiwiteit waarmee die data-insameling tydens kwantitatiewe navorsing moet geskied en wat veralgemenings binne die studie moontlik maak. Daarteenoor verwys De Vos, Strydom, Fouche en Delport (2011:65) na kwalitatiewe navorsing as die poging om sosiale probleme te verstaan, asook die dieper betekenis wat mense aan die alledaagse lewe en gebeure heg. Die fokus van kwalitatiewe navorsing is nie slegs op die versameling van feite nie, maar ook om die omvang en intensiteit van mense se belewenisse te dokumenteer. Die oogmerk van die studie is juis om die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors van wynkelderproduksiewerkers te identifiseer. Ewe belangrik is egter om die werkers se belewenisse en betekenis van hierdie faktore op hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering te begryp.

Voorts beklemtoon Crafford et al. (2006:32) dat met kwalitatiewe navorsing dit belangrik is om die konteks waarbinne mense werk en funksioneer, in ag te neem, ten einde hulle gedrag te verstaan. Dit is dus van belang vir die studie dat die unieke dinamika van wynkelders as werkskonteks begryp word, aangesien dit 'n raamwerk verskaf waarbinne die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering verstaan en geïnterpreteer moet word.

1.5.2 Navorsingsontwerp

In hierdie studie is daar van beide 'n beskrywende en verkennende ondersoek gebruik gemaak. 'n Beskrywende ondersoek verg 'n meer intensiewe bestudering van die dieper betekenis van verskynsels (De Vos et al., 2011:96). Die studie poog om die dieper

betekenis wat wynkelderproduktiewerkers aan hulle maatskaplike behoeftes, probleme en stressors heg, te begryp aangesien dit hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering raak.

Die doel van 'n verkennende ondersoek volgens Rubin et al. (2007:29) is om insig in 'n situasie, 'n gemeenskap of individu te ontwikkel. Die rede hiervoor kan wees dat daar 'n gebrek aan basiese inligting oor 'n nuwe area van belang is. Mouton (1996:103) noem dat die doel van 'n verkennende studie die versameling van nuwe data is. Die nuwe data kan gebruik word om te bepaal of daar interessante patrone, verskynsels of tendense binne die ondersoekarea bestaan.

Die nuwe area van belang vir hierdie studie is werknemberystandsprogramme binne die wynkelderkonteks. Dit is dus belangrik vir die betrokke studie, om die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduktiewerkers binne hulle privaat lewens en in die werkskonteks van die wynkelder ervaar, te identifiseer en vas te stel hoe dit op stresvlakke en maatskaplike funksionering van die werkers inwerk. Daarna kan bepaal word of werknemberystandsprogramme kan help om hierdie kwessies suksesvol aan te spreek, ten einde positief by te dra tot werkers se stresvlakke, algehele maatskaplike funksionering en die optimale funksionering van die wynkelder.

1.5.3 Literatuurstudie

Omdat 'n deduktiewe benadering in die uitvoering van die studie gevolg is, is die literatuur dus eers geraadpleeg, alvorens die empiriese ondersoek uitgevoer is. Soos Brewerton en Millward (2001:36) meld, is die literatuurstudie van groot belang aangesien dit help om die ondersoekveld te orden. Laasgenoemde outeurs noem ook dat, alhoewel die literatuurstudie blyk 'n duidelike begin en einde te hê, dit in werklikheid 'n meer aaneenlopende proses is. Punch (2006:66) benadruk dat die literatuurstudie met die afbakening van die ondersoekgebied kan help wat meebring dat die studie uiteindelik oor meer fokus en struktuur beskik. Dit verseker ook dat bestaande studies nie gedupliseer word nie en tyd dus nie onnodig verspil word nie. Voorts word daar deur middel van 'n literatuurstudie van die nuutste navorsing en verwickelinge op die ondersoekgebied kennis geneem (Mouton, 2001:87).

Bogenoemde voordele van 'n literatuurstudie is ook waardevol vir die konsepsualisering van die betrokke studie. Die literatuurstudie het insig gebied oor die moontlike behoeftes, probleme en stressors van individue (en dus wynkelderproduktiewerkers) binne die

gesinslewe en werkplek en hoe dit stresvlakke en maatskaplike funksionering moontlik kan strem. Ook het die literatuurstudie bygedra tot groter insig in die aard en omvang van werknemberystandsprogramme en Bedryfsmaatskaplike Werk.

Literatuur is hoofsaaklik by die J.S. Gericke Biblioteek aan die Universiteit Stellenbosch bekom. Gedurende die soektog na relevante literatuur, is die internet ook gebruik. Tydens die literatuurstudie is beide plaaslike en internasionale literatuur geraadpleeg in 'n poging om 'n meer volledige verwysingsraamwerk aangaande die ondersoekgebied te ontwikkel. Boeke, joernaalartikels en tesse vanuit verskillende dissiplines, soos byvoorbeeld Maatskaplike Werk, Bedryfsielkunde, Sielkunde en Menslike Hulpbronbestuur, is ook geraadpleeg en het daartoe bygedra dat 'n meer holistiese siening van die navorsingsvraag verkry is. Ouer en meer onlangse literatuur is met mekaar vergelyk om ooreenkomste en verskille uit te wys en aan te toon hoe die ondersoekgebied van werknemberystandsprogramme oor die jare ontwikkel het.

1.5.4 Universum en steekproef

Soos reeds genoem, is die studie by 'n wynkelder in 'n landelike gebied uitgevoer en die teikengroep was die werkers binne die wynkelder se botteleringsafdeling. Ten einde die identiteit van die deelnemers te beskerm, sal daar slegs voortaan in die studie na "Wynkelder X" verwys word. Volgens De Vos et al. (2011:223) verwys 'n *universum* na al die potensiële deelnemers wat oor die kenmerke, waarin die studie belangstel, beskik. Die betrokke studie fokus op die identifisering van maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduksiewerkers in hulle privaat lewens en werkskonteks ervaar en wat hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak. Die moontlike rol wat werknemberystandsprogramme kan vertolk om hierdie aspekte aan te spreek, word van nader beskou. Die wynkelder se botteleringsafdeling bestaan uit 110 werkers en vorm die universum van die studie.

In teenstelling hiermee is 'n *steekproef* 'n gedeelte van die universum wat as verteenwoordigend van die universum beskou kan word (De Vos et al., 2011:223). In die betrokke studie is daar van 'n doelbewuste steekproef gebruik gemaak. 'n Doelbewuste steekproef is gekies as die mees gepaste, aangesien dit hoofsaaklik berus op die navorser se oordeel aangaande die ondersoekelemente wat die meeste eienskappe van die universum verteenwoordig (De Vos et al., 2011:232).

Die steekproef het bestaan uit sestien ($n=16$) deelnemers wat vrywillig aan die studie deelgeneem het. Daar is gepoog om die steekproef se verteenwoordigheid te verhoog deur eweveel mans en vroue te betrek en dus 'n 100%-verhouding ten opsigte van geslagsgelykheid binne die steekproef te handhaaf. Vir die doeleindes van die betrokke studie was daar vyf insluitingskriteria waaraan deelnemers moes voldoen, ten einde vir moontlike deelname aan die doelbewuste steekproef te kon kwalifiseer:

- Afrikaans moes die deelnemers se moedertaal wees.
- Deelnemers moes tussen die ouderdomme van 20-59 jaar oud wees.
- Deelnemers moes ouers wees (daar was geen beperking op die getal kinders geplaas nie).
- Deelnemers moes binne die wynkelder se botteleringsafdeling werk.
- Deelnemers moes vir ten minste drie (3) maande by die wynkelder werksaam wees, ten einde met die werkskonteks vertrouwd te wees.

Die doelbewuste steekproef was homogeen omdat almal aan die vyf insluitingskriteria moes voldoen. Die verskil in deelnemers se geslag, etnisiteit, ouderdom, opvoedkundige kwalifikasie en maatskaplike agtergrond het egter tot die heterogeniteit van die steekproef bygedra.

1.5.5 Data-insameling

(i) Data-insamelinginstrument

'n Semi-gestruktureerde onderhoudskedule (Bylae A) is as die data-insamelinginstrument benut tydens individuele onderhoude wat met die wynkelderproduksiewerkers gevoer is. Volgens De Vos et al. (2011:351) word semi-gestruktureerde onderhoude gebruik wanneer deelnemers se oortuigings en opinies aangaande 'n spesifieke saak weergegee moet word. Die betrokke studie stel belang in die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduksiewerkers ervaar. Die fokus is veral op persoonlike en werksverwante kwessies wat werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed en dus ook tot nadeel van die wynkelder kan strek. Nie net moet die aard en omvang van hierdie behoeftes, probleme en stressors ondersoek word nie, maar die werkers se belewenis en ervarings hiervan moet ook akkuraat weergegee word.

Beide oop en geslote vrae het deel van die semi-gestruktureerde onderhoudskedule gevorm. By die geslote vrae is die deelnemers versoek om 'n antwoord te kies uit 'n lys wat verskaf is. Geslote vrae maak voorsiening vir data wat meer kwantitatief van aard is. Rubin et al. (2007:111) meld dat geslote vrae data-insameling en dataverwerking vergemaklik, aangesien dit meer eenvormigheid ten opsigte van response meebring. Tog het die gebruik van slegs geslote vrae ook moontlike tekortkominge vir die studie. Indien die semi-gestruktureerde onderhoudskedule nie genoegsame voorsiening maak vir alle potensiële response nie, kan belangrike temas of aspekte dalk nie deur deelnemers aangeraak word nie. Sodoende kan waardevolle inligting moontlik verlore gaan (De Vos et al., 2011:352).

In 'n poging om laasgenoemde te beperk, is daar ook van oop vrae in die semi-gestruktureerde onderhoudskedule gebruik gemaak. By die oop vrae kon die deelnemers hulle eie ervarings weergee. Hierdie mededelings is as die kwalitatiewe deel van die navorsingstudie benut. Die studie was geïnteresseerd in wynkelderproduksiewerkers se ervaring en belewenis van persoonlike en werksverwante behoeftes, probleme en stressors. Vervolgens is onderhoude met die deelnemers gevoer, ten einde hierdie kwalitatiewe beskrywings ("thick descriptions") te verkry. Onderhoudsvoering skep geleentheid vir deelnemers om verder op response uit te brei en sodoende kan meer inligting bekom word (Rubin et al., 2007:111) en dit was daarom ook vir die betrokke studie van waarde.

Steinberg (2004:107) noem dat daar verskeie voordele aan die voer van onderhoude as data-insamelingstechniek verbonde is. Die studie kan beheer word sodat spesifieke inligting verkry word. Nie net is die responskoers hoër nie, maar daar kan ook verseker word dat alle vrae in die semi-gestruktureerde onderhoudskedule volledig beantwoord is. Onderhoude bied buigsaamheid en die geleentheid om komplekse kwessies te ondersoek. Tydens onderhoude kan deelnemers se nie-verbale kommunikasie waargeneem word en kan deelnemers se lyftaal ook daartoe bydra dat duidelikheid oor response verkry word. Deelnemers vind dit soms makliker om verbaal te kommunikeer, as om hulself op papier uit te druk. Indien deelnemers oor 'n beperkte mate van geletterdheid beskik, kan hierdie probleem dus ook oorbrug word deurdat deelnemers se response neergeskryf kan word. Om hierdie redes is daar besluit om as die wyse van data-insameling vir die studie gesamentlik van semi-gestruktureerde onderhoudskedules en individuele onderhoude gebruik te maak.

Grinnell en Unrau (2005:166) beveel aan dat onderhoude gevoer word totdat daar aan twee vereistes voldoen word. Die eerste is 'n staat van volledigheid ("completeness"), wanneer dit

duidelik is dat die algehele konsepte deur deelnemers verstaan word. Tweedens kan die studie 'n punt van versadiging ("saturation") bereik. Dit behels dat daar met selfvertroue vermeld kan word dat geen nuwe temas vanuit opeenvolgende onderhoude met deelnemers ontwikkel nie (De Vos et al., 2011:350). Hierdie versadigingspunt is na sestion (16) onderhoude bereik en daarom het die steekproef uit slegs sestion (16) wynkelderproduksiewerkers bestaan.

(ii) Loodsstudie

Volgens De Vos et al. (2011:236) is die uitvoering van 'n loodsstudie 'n voorvereiste, ten einde navorsing suksesvol te implementeer. Rubin et al. (2007:118) benadruk ook die belangrikheid van 'n loodsstudie, om die foute wat aan die data-insamelinginstrument toegeskryf kan word, te beperk. Ten einde die betroubaarheid en geldigheid van die semi-gestruktureerde onderhoudskedule te bepaal, is 'n loodsstudie vooraf met twee (2) deelnemers uitgevoer. Tydens die loodsstudie moes die volgende kriteria in gedagte gehou word ten opsigte van die toetsing van die semi-gestruktureerde onderhoudskedule. Daar moes bepaal word of elke vraag ondersoek wat dit veronderstel was om te doen. Dit was verder belangrik dat die deelnemers al die begrippe korrek verstaan. Deelnemers moes die vrae ook op dieselfde wyse interpreteer. Wanneer daar van geslote vrae gebruik gemaak was, was dit belangrik dat daar 'n responskategorie waaraan elke deelnemer kon behoort, bestaan. Deelnemers kon moontlik inligting gee waaraan nie aanvanklik gedink was nie (Grinnell et al., 2005:145-146). Sodoende kon nuwe temas voortspruit en kon bykomende vrae by die semi-gestruktureerde onderhoudskedule ingesluit word.

Soos De Vos et al. (2011:241) voorstel, is die twee (2) deelnemers ook tydens die loodsstudie die geleentheid gegun om kommentaar en kritiek op die die semi-gestruktureerde onderhoudskedule te lewer, ten einde die data-insamelinginstrument te verbeter. Die loodsstudie het dus daartoe bygedra dat genoodsaakte aanpassings tot die semi-gestruktureerde onderhoudskedule gemaak kon word, alvorens die empiriese ondersoek geïmplementeer is. Die loodsstudie was byvoorbeeld van waarde aangesien dit duidelik uitgelig het dat moeiliker konsepte vereenvoudig en prakties verwoord moes word, ten einde by die wynkelderproduksiewerkers se vlak van geletterdheid aan te pas.

(iii) Dataverwerkingsprosedure

Dataverwerking is volgens De Vos et al. (2011:397) die proses waartydens daar struktuur en betekenis aan die versamelde data verleen word. Die kwantitatiewe data sal deur middel van

figure, grafieke en tabelle weergegee word. Die deelnemers se ervarings en belewenisse van hulle behoeftes, probleme en stressors sal verbatim deur middel van teks aangehaal word om uiteindelik temas te weerspieël wat dus die kwalitatiewe aspek van die navorsing sal uitbeeld. Ten einde die kwalitatiewe data te verwerk, is sekere stappe, soos deur Creswell (2009:185) voorgestel word, waardevol tydens die dataverwerking van die betrokke studie gevind.

Die data is eerstens georden om dit vir verwerking voor te berei en hierna is alle data gelees. Die doel hiervan was om 'n algemene oorsig van die inligting te verkry en om oor die algehele betekenis daarvan te reflekteer. Die derde stap het die kodering van die data behels. Creswell (2009:186) beskou "*kodering*" as die proses waartydens die data in tekssegmente georganiseer word voordat betekenis aan die data verleen kan word. Uit hierdie proses sal sekere temas voortvloei. Die afsonderlike temas sal gereflekteer word deur deelnemers se direkte woorde aan te haal om sodoende betekenis aan die data te verleen (Creswell, 2009:189). Laasgenoemde sluit aan by Grinnell et al. (2005:81) wat meld dat data so verwerk moet word dat dit deelnemers se ware mededelings weerspieël. Die finale stap in die dataverwerking behels dat interpretasies vanuit die data gemaak moet word.

1.5.6 Metode van databevestiging

Dit is belangrik dat navorsing so akkuraat as moontlik gedoen word, maar veral met kwalitatiewe data kan dit egter 'n uitdaging wees. Daarom verwys De Vos et al. (2011:419) na Lincoln en Guba (1999) se voorgestelde kriteria vir die metode van databevestiging. Die kriteria van geloofwaardigheid, oordraagbaarheid en betroubaarheid was vir die studie van waarde en word vervolgens bespreek.

(i) Geloofwaardigheid

Kwalitatiewe data se geloofwaardigheid word as die belangrikste van die kriteria beskou (De Vos et al., 2011:419). Geloofwaardigheid verwys na kwalitatiewe navorsing wat op so 'n wyse uitgevoer is, dat die studie se resultate met die deelnemers se response 'n ooreenstemming toon (De Vos et al., 2011:420). Die navorser het die resultate van die empiriese studie, asook die gevolgtrekking en aanbevelings daarvan met die sestien (16) deelnemers bespreek om sodoende te bepaal of die databevestiging aan die kriteria van geloofwaardigheid voldoen het. Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:145) beklemtoon die belangrikheid daarvan dat deelnemers op terugvoering van die navorsingsresultate geregtig is.

(ii) Oordraagbaarheid

Volgens De Vos et al. (2011:420) het oordraagbaarheid ten doel om die bevindinge van 'n spesifieke studie na 'n ander oor te dra wat dan veralgemenings moontlik maak. Laasgenoemde kan egter problematies wees gegewe die verskillende veranderlikes wat binne elke studie 'n rol speel. Soos reeds vroeër genoem, kan data 'n versadigingspunt bereik wanneer daar geen bykomende inligting tydens die empiriese studie verkry word nie. Hierdie versadigingspunt was na sestion (16) onderhoude met wynkelderproduksiewerkers bereik, aangesien die deelnemers se response met mekaar ooreenstemming begin toon het en die data dus as oordraagbaar beskou is.

(iii) Betroubaarheid

Ten einde die betroubaarheid van die data te verseker is dit belangrik dat die studie 'n logiese verloop volg en die data goed gedokumenteer word (De Vos et al., 2011:420). 'n Literatuurstudie is daarom eers uitgevoer en dit het rigting aan die studie verleen. Die bevindinge van die empiriese studie sal sistematies en georganiseerd deur middel van tabelle, grafieke, temas en subtemas aangebied word.

Bogenoemde kriteria vir databevestiging behels dat navorsers eties moet optree. Bless et al. (2006:140) noem dat navorsers altyd die verantwoordelikheid het om navorsing te doen wat van hoë etiese standaarde getuig. Etiese aspekte het ook vir die betrokke studie gevolge gehad en word dit vervolgens bespreek.

1.5.7 Etiese aspekte

Etiek word as een van die belangrikste aspekte van navorsing beskou (Rubin et al., 2007:5). Daar word deur De Vos et al. (2011:123) vermeld dat die etiese verantwoordelikheid by die navorser berus om te verseker die navorser is bevoeg en beskik oor genoegsame kennis en vaardigheid om die studie suksesvol te kan uitvoer. Babbie en Mouton (2001:526) beklemtoon dat daar te alle tye gepoog moet word om navorsing wat van objektiwiteit en integriteit getuig, te doen. Daar is twee basiese kategorieë van etiese verantwoordelikheid naamlik, die verantwoordelikheid teenoor die deelnemers van die studie, in hierdie geval die produksiewerkers by "Wynkelder X" se botteleringsafdeling. Ewe belangrik is die tweede verantwoordelikheid, dat dit 'n akkurate en eerlike weergawe van die navorsingresultate is (Gravetter en Forzano, 2003:60). Tydens die uitvoering van die betrokke studie het etiese

aspekte rondom ingeligte toestemming, konfidensialiteit, beskerming teen leed en professionele aanspreeklikheid aandag geniet.

(i) Ingeligte toestemming

De Vos et al. (2011:117) omskryf die begrip *ingeligte toestemming* as deelnemers se reg om kennis te dra van die navorsing se beoogde doelstelling, die navorsingsprosedures wat gevolg sal word, asook moontlike voordele en/of nadele wat aan die studie verbonde is. Deelnemers moet wetlik en sielkundig bevoeg wees om toestemming te verleen. Deelnemers het verder ook die reg om te eniger tyd hulle betrokkenheid by die studie te beëindig en daarom kan ingeligte toestemming ook as vrywillige deelname geag word. Punch (2006:56) benadruk die belangrikheid dat ingeligte toestemming eerstens vanaf organisasies en deelnemers verkry moet word voordat daar met navorsing begin word. Die kwessie rakende ingeligte toestemming is vir die doeleindes van die betrokke studie soos volg aangespreek:

- **Die wynkelder as organisasie**

Die Departement Maatskaplike Werk aan die Universiteit Stellenbosch is versoek om te bevestig dat kennis gedra word van die navorser se beoogde navorsingstudie (Bylae B). Hierdie skrywe is reeds in 2010 aan "Wynkelder X", tydens 'n formele voorlegging tussen die navorser en die wynkelderbestuur, oorhandig. Die doel van die voorlegging was om die wynkelderbestuur se goedkeuring en ondersteuning vir die studie te verkry, alvorens die navorser die literatuurstudie sou onderneem. Tydens hierdie voorlegging is die doelstelling en doelwitte van die studie bespreek. Die bestuur is ook ingelig oor die navorsingsmetode wat gevolg sou word en dat die teikengroep die wynkelderproduksiewerkers binne die botteleringsafdeling sou wees. Daar was geleentheid vir die beantwoording van die wynkelderbestuur se vrae, ten einde enige onduidelikhede aan te spreek. Die wynkelderbestuur het toestemming tot die studie verleen wat ook derhalwe as bewys op skrif gestel is (Bylae C). Die literatuurstudie het hierna gevolg en die empiriese studie sou eers in 2015 aanvang neem. Ter wille van die lang tydsverloop het "Wynkelder X" (op die navorser se versoek) weereens in 2015 skriftelike toestemming tot die studie verleen (Bylae D). Alvorens die navorser egter met die empiriese studie kon begin, moes die Universiteit Stellenbosch se Navorsingetiëkkomitee ook die studie goedkeur. Die navorser het die nodige aanpassings soos deur die komitee voorgestel was, gemaak en toestemming vir die studie is verkry (Bylae E).

- **Die wynkelderproduksiewerkers as deelnemers**

Nadat die wynkelderbestuur se toestemming vir die studie verkry is, is daar op latere stadiums ook formele voorleggings aangaande die studie aan die wynkelderproduksiewerkers gedoen. Aangesien die werkers skofte werk kon almal nie eenmalig teenwoordig wees nie en is die werkers daarom in hulle onderskeie groepe/skofte gesien. Alle werkers is ingelig dat hulle aan die navorsingstudie sou kon deelneem, mits hulle aan die reeds genoemde vyf steekproef-insluitingskriteria voldoen het. Die doelstelling en doelwitte van die studie is deeglik verduidelik, asook die navorsingsmetode, die proses van data-insameling, dataverwerking en wie toegang tot die resultate sou verkry.

Vrywillige deelname is terselfdertyd beklemtoon, soos deur De Vos et al. (2011:117) voorgestel word. Niemand is geforseer of gedwing om aan die studie deel te neem nie. Creswell (2009:89) beveel aan dat 'n vrywaringsvorm opgestel word en dat elke deelnemer hierdie vrywaringsvorm moet onderteken, alvorens hulle aan die navorsingstudie deelneem. Die vrywaringsvorm moet bevestig dat deelnemers se regte tydens die data-insameling beskerm sal word. Ingeligte toestemming is vanaf die deelnemers bekom deurdat elke deelnemer wel 'n vrywaringsvorm (Bylae F) onderteken het, alvorens hulle deel van die empiriese ondersoek kon vorm. Die inhoud van die vrywaringsvorm is bepaal deur die aspekte in te sluit soos deur Creswell (2009:89) voorgestel word.

(ii) Konfidensialiteit

Louw, Van Ede en Louw (1998:38) beklemtoon dat deelnemers se menseregte en privaatheid tydens die studie beskerm moet word, veral met die bekendmaking van resultate. Laasgenoemde kan bereik word deur deelnemers se identiteite geheim te hou en wel deur konfidensialiteit te handhaaf. Skrywers (Punch, 2006:56; Bak, 2004:28 en Mouton, 2001:243) is dit eens dat die mate waarin deelnemers van konfidensialiteit en anonimiteit verseker word, sterk oorweging moet geniet.

Tydens die voorleggings aan die wynkelderproduksiewerkers is daar dus aansienlik tyd daaraan bestee om deelnemers gerus te stel aangaande die geheimhouding van hulle identiteit. Dit was van belang dat die deelnemers duidelike onderskeid kon tref tussen die terme *anonimiteit* en *konfidensialiteit*, aangesien hierdie begrippe soms met mekaar verwar word. Soos reeds genoem, is semi-gestruktureerde onderhoudskedules tydens individuele onderhoude as die data-insamelinginstrument gebruik. Die navorser weet dus watter

wynkelderproduksiewerkers watter response gelever het en gevolglik is die resultate nie anoniem nie. Konfidensialiteit verseker dat, alhoewel die navorser weet watter deelnemer watter response gelever het, sy onderneem om hierdie inligting nie bekend te maak nie (Rubin et al., 2007:40). Vir die betrokke studie is daar dus sterk op konfidensialiteit, eerder as anonimiteit, gesteun om die wynkelderproduksiewerkers se identiteit te beskerm. Elke deelnemer kon vir hulself 'n skuilnaam kies om sodoende nie hulle werklike name aan die navorser bekend te maak nie.

(iii) Beskerming teen leed

Babbie et al. (2001:523) beskou die beskerming van deelnemers se belange as van kardinale etiese belang en beklemtoon dat deelnemers nie benadeel mag word as gevolg van hulle deelname aan die studie nie. Soos Rubin et al. (2007:38) benadruk, moet deelnemers gewoonlik tydens navorsingstudies persoonlike inligting bekend maak wat soms met vreemdelinge gedeel word. Indien deelnemers negatiewe kommentaar lewer, moet hulle byvoorbeeld nie bang wees dat hulle werk in gedrang sal wees nie (Rubin et al., 2007:39). Deelnemers aan die betrokke studie moes onder andere kommentaar oor hulle werk en werkgewer (Wynkelder X) lewer. Vervolgens is die wynkelderbestuur versoek om die voorleggings met die wynkelderproduksiewerkers by te woon. Hiertydens is die werkers verseker dat die bestuur die studie steun en deelname is daarom aangemoedig. Die bestuur het die wynkelderproduksiewerkers ook verseker dat geen negatiewe gevolge sou voortvloei uit hulle deelname aan die studie nie. Daar is beklemtoon dat die navorsing ten doel het om tot voordeel van die wynkelder, die botteleringsafdeling en die wynkelderproduksiewerkers te wees.

(iv) Professionele aanspreeklikheid

Na aanleiding van Bernstein et al. (1997:74), asook Hare (2004:409) staan die beginsels van menseregte en maatskaplike regverdigheid sentraal binne die Maatskaplike Werk professie. Dit sluit waardes soos respek, gelykheid en menswaardigheid in wat ook tydens navorsing gerespekteer moet word. Babbie et al. (2001:528) noem dat, aangesien etiese gedrag so 'n belangrike aangeleentheid is, beskik die meeste professionele liggame oor 'n gedragskode wat hierdie waardes reflekteer en waaraan lede moet voldoen. Die navorser is as 'n maatskaplike werker by die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe geregistreer. Vervolgens is daar aan die wynkelderproduksiewerkers genoem dat die navorser tydens die studie verbind

word tot die handhawing van professionele gedrag soos in hierdie professionele liggaam se etiese gedragskode vervat word.

1.5.8 Beperkinge van die studie

Soos reeds genoem, bestaan daar literatuur oor werknemberbystandsprogramme in verskillende professionele velde. Literatuur wat egter spesifiek oor die benutting van werknemberbystandsprogramme binne die konteks van die wynbedryf en wynkelders handel, kon egter moeilik gevind word.

Verder is die studie beide kwalitatief en kwantitatief van aard. Die studie se kwalitatiewe data het egter 'n punt van versadiging ("*point of saturation*") na sestion (16) onderhoude met deelnemers bereik. Die kwantitatiewe data sal dus ook slegs sestion (16) deelnemers behels. Laasgenoemde word as 'n beperking gesien, aangesien hierdie getal vir kwantitatiewe bevindinge klein is.

1.6 AANBIEDING VAN DIE STUDIE

Die eerste hoofstuk dien as die inleiding tot die studie. Volgens Bak (2004:3) kan hierdie hoofstuk as 'n beplanningsdokument beskou word, aangesien dit die navorsingsprobleem en navorsingsmetode verduidelik. Hierna sal vier literatuurstudiehoofstukke volg, omdat die studie 'n deduktiewe benadering aanneem.

Hoofstuk twee handel oor die wynkelderproduksiewerkers wat in die lewensfase van volwassenheid verkeer. Die keuse van 'n beroep is een van die belangrikste ontwikkelingstake wat tydens hierdie lewensfase aangespreek moet word. Abraham Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes word vir die doeleindes van hierdie studie bespreek as die teoretiese grondslag wat die motivering en die belangrikheid van werk vir die wynkelderproduksiewerkers verduidelik. Dit is noodsaaklik om insig te verkry in die beroepsiklus, ten einde die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors waaraan werkers daaglik blootgestel word, asook die vlakke waar dit voorkom, te begryp. Aandag sal geskenk word aan die eiesoortige probleme wat vroue binne die werkplek ervaar en hoe dit vroue se beroepsiklusse raak. Werkers se behoeftes, probleme en stressors kan gestalte kry in die vorm van stres. Stres bestaan uit verskillende komponente en daar is ook verskillende tipes stres. Daar is wel simptome wat as moontlike gevaartekens kan dien en 'n aanduiding is dat werkers

stres ervaar. Deur hierdie faktore van nader te bestudeer, sal die verwantskap tussen werk, stres en die welstand van werkers meer duidelik word.

Die derde hoofstuk sal op werknemberbystandsprogramme konsentreer. Daar sal ondersoek ingestel word na die internasionale en nasionale ontstaan van werknemberbystandsprogramme. Uit die staanspoor is dit belangrik om onderskeid tussen werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme te tref, aangesien hierdie dienste soms in die praktyk kan oorvleuel. Die rasionaal en fokusareas van werknemberbystandsprogramme sal aandag geniet. Die verskillende werknemberbystandsprogrammodelle, asook die voordele en nadele van elke model, word breedvoerig bespreek. Suksesvolle werknemberbystandsprogramme berus op sekere elemente en beginsels en daarom sal hierdie aspekte ondersoek word. Die praktiese implementering van werknemberbystandsprogramme sal verduidelik word, asook die spesifieke kennis en vaardighede wat vir hierdie veld nodig word.

In hoofstuk vier word 'n oorsig van Bedryfsmaatskaplike Werk praktykraamwerke gegee, aangesien werknemberbystandsprogramme binne hierdie konteks aangebied word. Daar sal 'n opsomming gemaak word oor die internasionale oorsprong van Bedryfsmaatskaplike Werk, asook oor die ontstaan van Bedryfsmaatskaplike Werk in Suid-Afrika. Maatskaplike werkers kan sekere vereistes en riglyne volg wanneer daar op gepaste praktykraamwerke besluit moet word. Sekere praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle kan benut word wat meebring dat maatskaplike werkers sekere professionele rolle binne die veld van werknemberbystandsprogramme en Bedryfsmaatskaplike Werk kan vervul.

Die belangrikheid van die winkelder as werkskonteks sal in hoofstuk vyf gedek word. Dit is noodsaaklik om die werkskonteks waarbinne die winkelderproduksiewerkers daaglik funksioneer, te verstaan. Ondersoek is ingestel na die organisatoriese struktuur van Winkelder X, ten einde te begryp hoe die winkelderproduksiewerkers en die botteleringsafdeling deel van die winkelder se algehele funksionering vorm. Die dienskontrakte van die winkelderproduksiewerkers verskaf ook 'n riglyn ten opsigte van die werkgewer-werknemer verhouding. Hierdie aspekte word binne die konteks van toepaslike en relevante Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing bespreek, aangesien hierdie wette ook die werkinge van die winkelder, die botteleringsafdeling en die winkelderproduksiewerkers reguleer.

Die bevindinge van die empiriese ondersoek sal in hoofstuk ses aangebied word. Dit sal fokus op die identifisering van wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike behoeftes, probleme en stressors binne hulle privaat lewens en die werkskonteks van die wynkelder. Hierdie aspekte behoort voorts in werkers se stressimptome gestalte te vind. Aandag sal dus geskenk word aan die wyse waarop hierdie aspekte op die maatskaplike funksionering van die werkers inbraak maak en wat werkers se belewenisse hiervan is. Dit kan help bepaal wat die inhoud van werknemberystandsprogramme behoort te wees, ten einde die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors van die wynkelderproduksiewerkers wat nadelig vir stresvlakke en maatskaplike funksionering is, aan te spreek.

Die studie word met hoofstuk sewe afgesluit en hierin sal gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak word, soos deur beide die literatuurstudie en die empiriese ondersoek genoodsaak word. Die tekortkominge van die studie, asook voorstelle vir moontlike toekomstige navorsing, sal bespreek word.

HOOFSTUK 2

DIE VERWANTSKAP TUSSEN WERK, STRES EN WERKERS SE WELSTAND

2.1 INLEIDING

Om te werk en 'n loopbaan te kies, is een van die belangrikste stappe in die bereiking van onafhanklikheid. Buys et al. (2009a:513) noem dat individue daarna streef om sinvolle werk te verrig waar hulle geleenthede gebied word om uitdrukking aan hulle talente te gee. Tog is dit van uiterste belang dat werkers 'n balans tussen werk, ontspanning en familieverpligtinge handhaaf, ten einde optimale maatskaplike funksionering te ervaar (Riekert en Taute, 2009:423). Om egter 'n balans tussen werk- en familieverpligtinge te vind, het nog altyd aan werkers 'n groot uitdaging gebied (Sias, 2009:198). Dit behoort dus ook die geval met die wynkelderproduksiewerkers te wees. Die klem behoort op die handhawing van 'n gebalanseerde lewe te wees, maar daar kan nie altyd aan hierdie balans voldoen word nie (Buys et al., 2009a:513). Wanneer werkers hierdie wanbalans ervaar, kry dit uitdrukking in die vorm van stres en word gevoelens van verwarring gewoonlik ervaar (Schreuder et al., 2006:160). Literatuurstudies aangaande werk- en familiekwessies beklemtoon twee duidelike temas. Eerstens funksioneer individue aktief binne beide hulle werkskring en familiekring. Tweedens kan hierdie twee sfere van werkers se maatskaplike funksionering gevolglik nie van mekaar geskei word nie, aangesien dit oorvleuel en mekaar wedersyds beïnvloed (Sias, 2009:199).

Die doelwit van hierdie hoofstuk is om die verwantskap en wisselwerking tussen werk, werksverrigting, stres en algemene welstand te ondersoek, ten einde die holistiese impak van stres op die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering te begryp. Dit is ook die eerste doelwit van die studie. Ten einde die werkers se gedrag te verstaan, is dit voorts belangrik om te bepaal in watter lewensfase die wynkelderproduksiewerkers verkeer en watter ontwikkelingstake tydens hierdie lewensfase voltooi behoort te word. Tog heg individue verskillende waardes aan hulle werk en sal die belangrikheid van werk dus van werker tot werker verskil. Laasgenoemde beïnvloed weer die motivering om te werk. Vir die

doeleindes van hierdie studie sal Abraham Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes gebruik word in 'n poging om die wynkelderproduksiewerkers se motivering om te werk, te verduidelik.

Die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering word nie net deur hulle werksomgewing by die wynkelder nie, maar ook deur die dinamika van hulle gesinslewe beïnvloed. In beide omgewings word die werkers met daaglikse behoeftes, probleme en stressors gekonfronteer. Afhangend van die werker se posisie in die beroepsiklus, sal hulle verskillende behoeftes, probleme en stressors ervaar. Ook blyk dit dat die beroepsiklus van mans en vroue verskil vanweë die feit dat vroue unieke uitdagings in die werkplek moet oorkom. Indien hierdie aspekte nie effektief hanteer word nie, kan dit die wynkelderproduksiewerkers se werksverrigting, produktiwiteit, maatskaplike funksionering en algehele welstand skade berokken, aangesien voortdurende stres ervaar word.

Stres is normaalweg die wyse waarop individue uiting gee aan behoeftes, probleme en stressors. Tog is dit relevant om onderskeid te tref tussen die komponente van stres, asook die verskillende tipes stres wat ervaar kan word. Daar bestaan wel gevaartekens en/of simptome wat as aanduidings van hierdie stressors en stres kan dien. Indien hierdie aspekte geïdentifiseer kan word, kan werknemberystandsprogramme moontlik benut word om hierdie behoeftes, probleme en stressors aan te spreek.

2.2 VOLWASSENHEID AS LEWENSFASE

Ten einde menslike behoeftes volkome te verstaan, is dit noodsaaklik dat maatskaplike werkers oor 'n deeglike kennis en begrip van menslike ontwikkeling beskik (Johnson en Yanca, 2004:8). Die wynkelderproduksiewerkers verkeer in die lewensfase van volwassenheid. Volgens Louw et al. (1998:478) word volwassenheid in drie stadiums, naamlik vroeë-volwassenheid (20-39 jaar oud), middel-volwassenheid (40-59 jaar oud) en laat-volwassenheid (60 jaar en ouer) gegroepeer.

Een van die studie se steekproef-insluitingskriteria was dat die deelnemers tussen 20-59 jaar oud moes wees. Vir die doeleindes van hierdie betrokke studie word daar daarom op vroeë-volwassenheid en middel-volwassenheid gefokus. Tydens beide stadiums is daar verskillende ontwikkelingstake wat bemeester moet word. Hierdie take het op individue se selfkonsep, interpersoonlike verhoudings, gemeenskapsbetrokkenheid, werk en vryetydsbesteding

betrekking. Tabel 2.1 dien as 'n samevatting van die belangrikste ontwikkelingstake wat die wynkelderproduksiewerkers tydens vroeë- en middel-volwassenheid moet bemeester, soos deur Louw et al. (1998:480-481) voorgestel word en wat hoofsaaklik op die werke van Erik Erikson (1963) berus:

Tabel 2.1: Ontwikkelingstake tydens vroeë-volwassenheid en middel-volwassenheid

Ontwikkelingstake	Vroeë-volwassenheid (20-39 jaar oud)	Middel-volwassenheid (40-59 jaar oud)
Selfkonsep	<ul style="list-style-type: none"> • Bereiking van onafhanklikheid en verantwoordelikheid • Stabilisering van die self-identiteit • Om waardes te definieer • Die ontwikkeling van intimiteit en toegewydheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing by fisieke veranderinge soos voorkoms, liggaamskrag en gesondheid • Die heromskrywing van die selfkonsep en identiteit • Waardes en lewensfilosofie word duideliker ontwikkel • Oordra van kulturele waardes na die volgende geslag om die gemeenskap in stand te hou
Interpersoonlike verhoudings	<ul style="list-style-type: none"> • Kies van 'n huweliksmaat • Vestiging van 'n betekenisvolle verhouding met jou huweliksmaat • Om 'n ouer te word en kinders groot te maak 	<ul style="list-style-type: none"> • Leer om met liggaamsveranderinge saam te leef • Deel belangstellings met huweliksmaat • Kinders grootmaak tot hulle onafhanklik is
Gemeenskaps-betrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"> • Vind 'n plek in die gemeenskap en lewer 'n bydrae 	<ul style="list-style-type: none"> • Raak meer betrokke by die gemeenskap en burgerlike sake
Werk en vryetydsbesteding	<ul style="list-style-type: none"> • Raak in 'n beroep gevestig • Ontwikkeling van 'n ontspanningspatroon 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuwe beroepsbevrediging moet gevind word • Wees 'n mentor vir jonger kollegas • Voorberei op aftrede en sosiale aktiwiteite uitbrei

Bron: Gebaseer op die uiteensetting deur Louw et al. (1998:480-481)

Ten opsigte van werk, dui tabel 2.1 aan dat die wynkelderproduksiewerkers tydens vroeë-volwassenheid op 'n beroep moet besluit en dan daarin gevestig moet word. Omdat finansiële verantwoordelikheid en onafhanklikheid hierdeur bereik word, beïnvloed dit weer die

wynkelderproduksiewerkers se selfkonsep en help om hulle self-identiteit te stabiliseer. Met middel-volwassenheid val die klem daarop dat werkers nuwe beroepsbevrediging moet vind. Wynkelderproduksiewerkers wat reeds lank by die wynkelder werksaam is, kan byvoorbeeld hulle vaardighede en kennis benut deur as mentors vir jonger werkers op te tree. Tydens middel-volwassenheid moet wynkelderproduksiewerkers ook begin dink aan aftrede en daarvoor begin voorbereidings tref.

Dit is egter belangrik dat die ontwikkelingstake van vroeë-volwassenheid en middel-volwassenheid holisties beskou word, aangesien die wynkelderproduksiewerkers nie in isolasie ontwikkel nie. Om te werk en 'n beroep te beoefen, vorm deel van die werkers se algehele ontwikkelingsproses. Tog is dit moontlik dat die werkers verskillende betekenis en waardes aan hulle werk kan heg. Daarom sal werkers se verwagtinge van hulle werk verskil en die gehalte van werklewe verskillend ervaar word, selfs al word werkers aan dieselfde omstandighede onderwerp (Buys et al., 2009a:514). Die waarde wat die wynkelderproduksiewerkers aan hulle werk heg, is daarom van groot belang.

2.3 DIE BELANGRIKHEID VAN WERK

Die begrip "werk" omvat baie meer as om net te werk. Werk het verskillende funksies binne die wynkelderproduksiewerkers se leefwêreld. Die werkplek bied die ruimte waar werkers hulle identiteit, rol en posisie in die samelewing en onder hulle portuurgroep ontdek en wat tot ekonomiese onafhanklikheid kan bydra (Buys et al., 2009a:514). Werk kan as 'n middel tot oorlewing beskou word. Wanneer 'n inkomste verdien word, kan die wynkelderproduksiewerkers voedsel, kleding en skuiling daarmee bekom. Behalwe vir finansiële vergoeding, noem Buys et al. (2009a:514), dat werk ook 'n rol in individue se maatskaplike funksionering en persoonlike status kan speel.

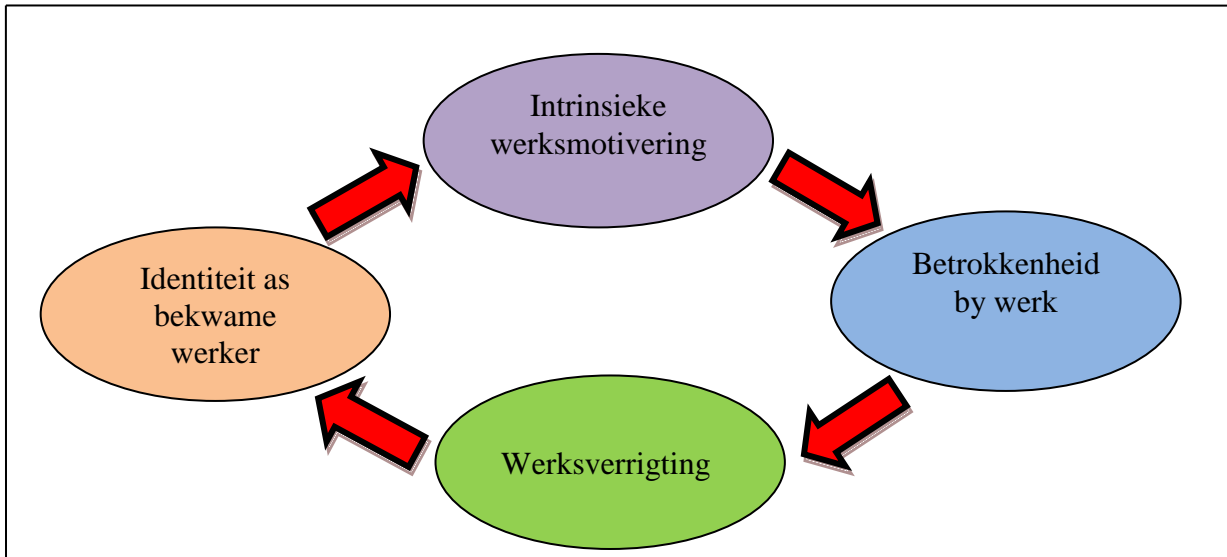
Werk verskaf die geleentheid om kreatief en produktief te wees. Om te werk, bied geleenthede vir sosiale interaksie (Matthewman et al., 2009:327), persoonlike ontwikkeling en intellektuele groei (Louw et al., 1998:538). Werk is 'n belangrike aspek in die vestiging van individuele identiteit, selfbeeld en 'n gevoel van selfwaarde. Die vlak van werksbevrediging wat ervaar word, al dan nie, het dus 'n groot impak op werkers se algehele gesondheid en welstand (Laubscher, 2002:18) en sal ook op die wynkelderproduksiewerkers van toepassing wees. Tog heg individue nie dieselfde waarde en belangrikheid aan hulle werk

nie, vanweë die gevoel van werksbevreëding, al dan nie. Laasgenoemde kan deur intrinsieke, asook ekstrinsieke faktore bepaal word.

Wynkelderproduksiewerkers wat hulle werk in terme van intrinsieke faktore definieer, sal volgens Craig (1996:509) klem plaas op faktore soos die uitdagings wat die werk bied, die vaardighede wat benodig word om die werk te verrig en prestasies wat individue bereik het. Werkers verlang erkenning vir goeie werksverrigting en die bydraes wat hulle tot organisasies lewer (Nel, 2009:49). Daarom sal 'n goeie salaris; 'n gerieflike werksomgewing en werksure; die ondersteuning van kollegas; en geleenthede vir bevordering as voorbeelde van hierdie erkenning dien en word as ekstrinsieke motiveringsfaktore beskou (Louw et al., 1998:538).

Dit is noodsaaklik om te bepaal watter waarde die wynkelderproduksiewerkers aan hulle werk by die wynkelder en botteleringsafdeling heg. Daar moet vasgestel word watter faktore, hetsy intrinsiek of ekstrinsiek, bydra tot die waarde wat die wynkelderproduksiewerkers aan hulle werke en beroepe koppel. Faktore wat as belangrik beskou word, kan deur werknemberystandsprogramme uitgebou en ondersteun word. Faktore wat stremming veroorsaak, sal indirek die werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering benadeel en moet daarom deur werknemberystandsprogramme aangespreek word.

Volgens Graig (1996:509) is werkers wat, as gevolg van intrinsieke faktore gemotiveer word om te werk, geneig om groter werksbevreëding te ervaar, meer gemotiveer te wees en meer persoonlik by hulle beroepe betrokke te wees. Die identiteit van werkers wat hoofsaaklik deur intrinsieke faktore gemotiveer word om te werk, word gevolglik sterker deur hulle werk en beroepe gedefinieer as diegene wat deur ekstrinsieke faktore gemotiveer word. Graig (1996:510) poog om 'n verduideliking te gee vir die interaksie tussen intrinsieke motivering om te werk en werker-identiteit, ten einde die belangrikheid van werk te begryp. Hierdie proses word skematies deur figuur 2.1 voorgestel:



Figuur 2.1 Interaksie tussen intrinsieke werksmotivering en werker-identiteit

Aangepas uit: Craig (1996:510)

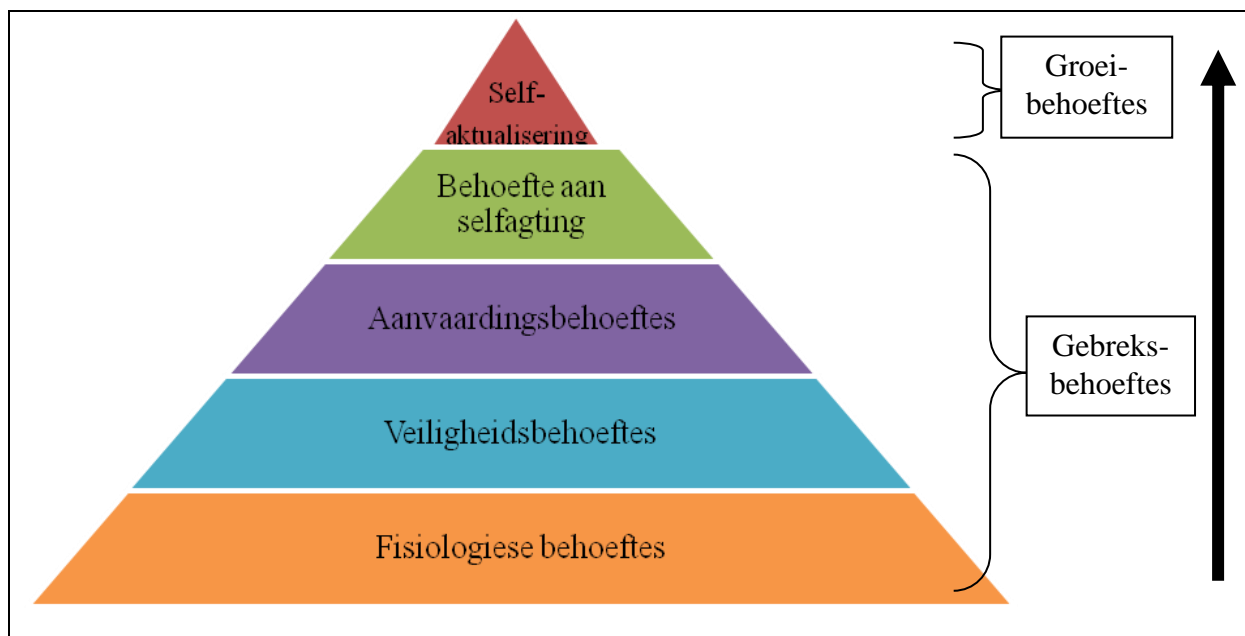
Indien figuur 2.1 op die wynkelderproduksiewerkers van toepassing gemaak word, sal werkers wat hulle werk as belangrik beskou, vanweë intrinsieke werksmotivering, ook geneig wees om meer persoonlik by hulle werk betrokke te wees. Dit sal daartoe lei dat wynkelderproduksiewerkers beter werksverrigting openbaar en hulle identiteite as bekwame werkers sal sterker ontwikkel wat dan weer die intrinsieke werksmotivering verhoog. Die teenoorgestelde is dus ook van toepassing, want daar moet in gedagte gehou word dat hierdie 'n proses is wat voortdurend kan verander namate een van die faktore toeneem of afneem (Craig, 1996:510).

Ter illustrasie kan die wynkelderproduksiewerkers dalk oorweldig en onbekwaam voel as gevolg van 'n gebrek aan tegniese opleiding om met sekere masjinerie binne die wynkelder en botteleringsafdeling te werk. Aangesien die wynkelderproduksiewerkers dan waarskynlik 'n identiteit van werkeronbevoegdheid sal vorm, sal dit 'n afname in intrinsieke werksmotivering, werksbetrokkenheid en werksverrigting meebring. Dit is dus duidelik dat werk 'n groot bydrae tot die vorming van die wynkelderproduksiewerkers se identiteit kan lewer. Alhoewel die werkers dus verskillende waardes aan hulle werk kan heg, eindig dit egter nie hier nie. Die wynkelderproduksiewerkers kan ook deur verskillende faktore gemotiveer word om te werk.

2.4 DIE MOTIVERING OM TE WERK

Louw et al. (1998:537) meld dat om te presteer en iets in die lewe te bereik, een van die sterkste menslike behoeftes is. Volwassenes se selfagting hou verband met die behoefte om suksesvol te wees in 'n taak of saak wat betekenis aan hulle lewens gee. Motivering word beskou as die dryfkrag agter individue se behoefte om te werk (Grobler et al., 2006:216). Verskeie teorieë bestaan aangaande mense se motivering om te werk. Een van hierdie teorieë is Abraham Maslow se teorie oor die hiërargie van menslike behoeftes en die konsep van selfaktualisering wat in 1954 geformuleer is (Craig, 1996:62).

Vir die doeleindes van hierdie studie word die teorie as belangrik beskou, aangesien dit kan verduidelik wat die wynkelderproduksiewerke moontlik kan motiveer om te werk. Figuur 2.2 behels 'n skematiese uiteensetting van Maslow (1954) se teorie:



Figuur 2.2: Abraham Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes

Aangepas uit: Louw et al. (1998:71)

Matthewman et al. (2009:97) verduidelik dat Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes, soos in figuur 2.2 diagrammaties voorgestel word, in die vorm van 'n driehoek of piramide gestalte kry. Volgens Louw et al. (1998:71) het Maslow tussen twee vlakke van behoeftes onderskei. Die behoeftes in die laer vlak word "gebreksbehoefte" genoem, terwyl die in die hoër vlak as "groeibehoeftes" geïdentifiseer word. Gibson, Ivancevich, Donnelly en

Konopaske (2006:135) meld dat gebreksbehoefte gesien kan word as die basiese en sielkundige behoeftes van mense. Die bevrediging van die gebreksbehoefte vorm die hoeksteen van Maslow se hiërargie van menslike behoeftes. Dit word beskou as die noodsaaklikste behoeftes wat bevredig moet word. As 'n behoefte ontstaan, veroorsaak dit by die individu interne spanning. Individue word dan gemotiveer om hierdie behoefte te bevredig. Sodra 'n behoefte bevredig is, sal dit nie meer as 'n motiveringsfaktor dien nie en sal die individu na ander onbevredigde behoeftes aanbeweeg (Gibson et al., 2006:135).

Volgens Maslow se teorie kan individue se behoeftes slegs in een rigting beweeg, naamlik opwaarts (Matthewman et al., 2009:97), soos deur figuur 2.2 aangedui word. *Fisiologiese behoeftes* vorm die grondslag van die gebreksbehoefte en sluit die behoefte na voedsel, skuiling en die vermyding van pyn in. *Veiligheidsbehoefte* vorm die tweede deel van Maslow se hiërargie van menslike behoeftes. Dit behels die behoefte om fisies veilig en vry van enige moontlike bedreigings te wees. *Aanvaardingsbehoefte* omsluit die behoefte aan vriendskap, interaksie, liefde en aandag, ten einde verbondenheid te ervaar. Individue het ook behoeftes aan agting van ander en *selfagting*. Ook behels dit dat individue gerespekteer voel wat tot die ontwikkeling van 'n goeie selfbeeld bydra.

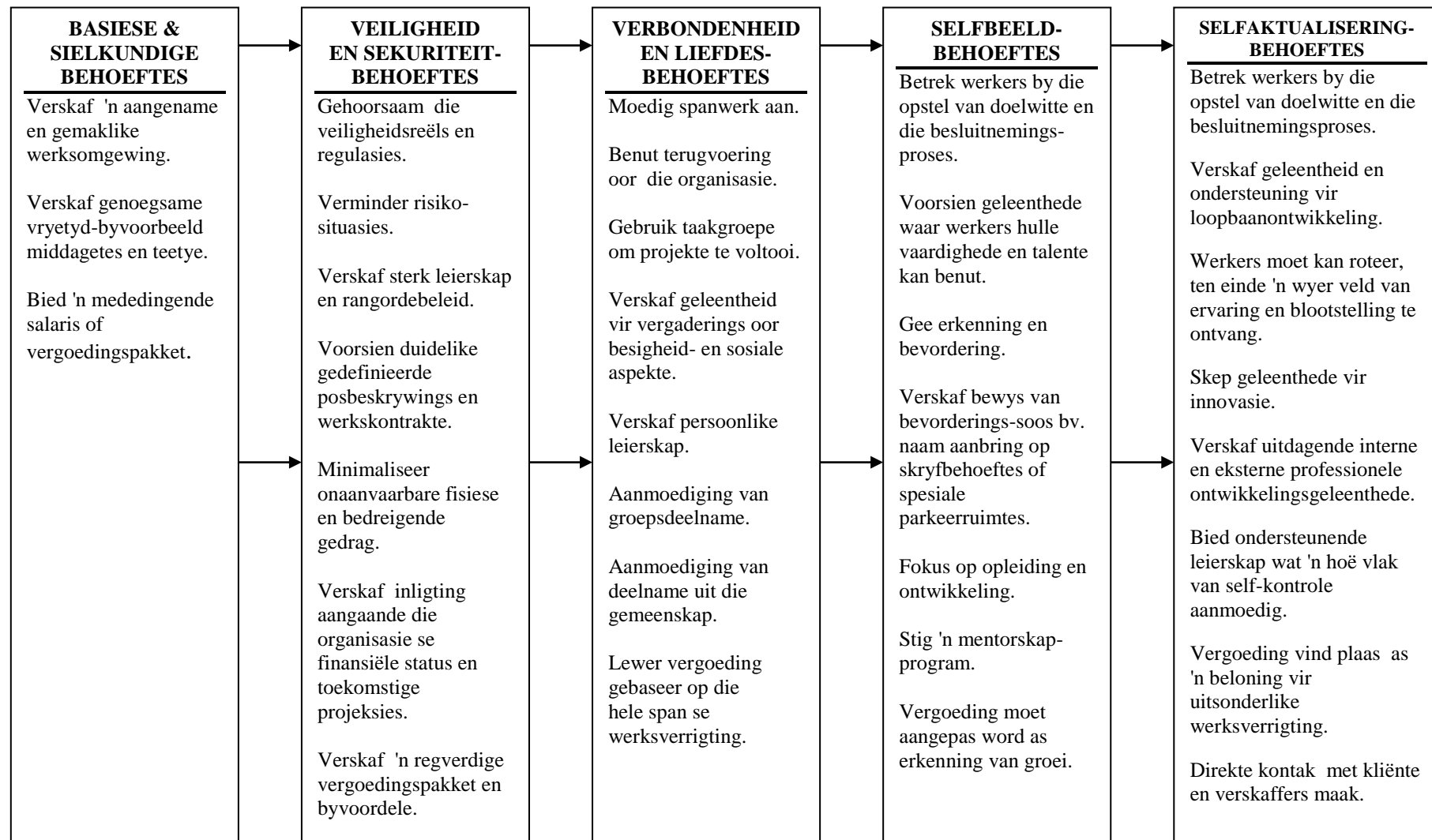
Volgens Maslow se teorie kan individue slegs die hoogste vlak van ontwikkeling en funksionering, genaamd "*selfaktualisering*", bereik indien die gebreksbehoefte eerstens vervul word. As daar aan laasgenoemde vereiste voldoen is, kan die groeibehoeftes aangespreek word waarna die behoefte aan selfaktualisering plaasvind (Louw et al., 1998:70). Selfaktualisering verwys na individue se behoefte om hulle volle potensiaal uit te leef deur ervaring, vaardighede, kennis en vermoëns uit te brei en te verbeter (Gibson et al., 2006:135).

Nou kan die vraag wel ontstaan of Maslow se hiërargie van menslike behoeftes, wat in 1954 geformuleer is, nog vandag enigsins op die wynkelderproduksiewerkers en wynkelder van toepassing is? Matthewman et al. (2009:98) argumenteer dat Maslow se teorie wel steeds relevant is, aangesien organisasies die werkers se funksionering binne die hiërargie kan bevorder of kan strem.

Indien die wynkelder byvoorbeeld goeie finansiële vergoeding bied, stel dit die wynkelderproduksiewerkers in staat om basiese *fisiologiese behoeftes* soos skuiling en kos te bekom. Deur gehoor te gee aan veiligheidsmaatreëls en regulasies binne die wynkelder, geniet die wynkelderproduksiewerkers se *veiligheidsbehoefte* prioriteit. Die wynkelder kan ook

geleenthede skep waar die werkers sosiale netwerke met kollegas kan vorm om *aanvaardingsbehoefte* aan te spreek. Laasgenoemde kan byvoorbeeld deur spanwerkprojekte realiseer. Indien die wynkelderproduksiewerke erkenning vanaf die wynkelder ontvang, kan dit die *behoefte aan selfagting* dek. *Selfaktualisering* kan bereik word deurdat wynkelderproduksiewerke se volle potensiaal ontgin word en beroepsdoelwitte by die wynkelder verwesenlik kan word en dus werksbevreidigend tot gevolg kan bring.

Ter aansluiting hierby bied Grobler et al. (2006:217) ook 'n sinvolle verduideliking vir die relevansie en toepaslikheid van Maslow (1954) se teorie vir beide die wynkelder as organisasie en die wynkelderproduksiewerke. Hierdie verduideliking word deur figuur 2.3 opgesom:



Figuur 2.3: Menslikehulpbron-aktiwiteite en Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes

In figuur 2.3 word daar deur Grobler et al. (2006:217) voorgestel dat organisasies, soos wynkelders, sekere menslikehulpbron-aktiwiteite kan implementeer om werkers se verskillende vlakke van behoeftes te bevredig. Met verwysing na die betrokke studie kan daar byvoorbeeld deur 'n aangename werksomgewing te skep, genoeg tyd vir middagetes te gee en 'n mededingende besoldiging te bied, na die wynkelderproduksiewerkers se *basiese en sielkundige behoeftes* omgesien word.

Werkers se *veiligheid- en sekuriteitbehoefes* maak vir hulle fisiese en sielkundige sekuriteit voorsiening. Deur byvoorbeeld veiligheidsreëls na te kom, word risikosituasies vir fisiese leed binne die wynkelder en botteleringsafdeling verminder. Omvattende posbeskrywings en werkskontrakte bied aan die wynkelderproduksiewerkers sielkundige sekuriteit, aangesien daar duidelike riglyne vir werksverrigtingstandaarde verskaf word. Indien die wynkelder hulle finansiële posisie aan werkers bekend maak, kan dit ook werkers se sielkundige sekuriteit beïnvloed. Indien die wynkelder finansiëel sterk is, kan die wynkelderproduksiewerkers meer verseker wees dat hulle nie in gevaar van moontlike afleggings is nie en dat beter besoldiging moontlik in die toekoms kan realiseer. Die teenoorgestelde is egter ook waar. Indien die wynkelder geldelike probleme ervaar, kan personeelvermindering genoodsaak word in 'n poging om die wynkelder se oorhoofse kostes te beperk. Hierdie realiteit kan veroorsaak dat die werkers se veiligheids- en sekuriteitsbehoefes bedreig word, aangesien werkers se werksekuriteit moontlik in gedrang mag wees.

Aangesien spanwerk en interaksie in die meeste organisasies en beslis binne die wynkelderkonteks verlang word, bied dit ook geleentheid vir werkers om *verbondenheid* met ander kollegas te ervaar. Soos figuur 2.3 aandui kan taakgroepe byvoorbeeld benut word om projekte af te handel en groeideelname aan te moedig. Werk het 'n groot invloed op die vestiging van individue se selfbeeld. Werkers se *selfbeeld* kan op verskeie wyses bevorder word. Die wynkelderproduksiewerkers kan byvoorbeeld deur die wynkelderbestuur genader word om insette in besluitnemingsprosesse te lewer, terwyl hulle bekwaamheid verder uitgebrei kan word deur hulle aan opleiding en ontwikkeling bloot te stel. Daar moet aan die werkers geleentheid gebied word om hulle vaardighede en talente ten volle te benut en 'n mentorskapprogram binne die wynkelder kan moontlik hiermee help. As 'n teken van bevordering en die erkenning van groei binne die wynkelder, moet die werkers se besoldiging van tyd tot tyd aangepas word. Hierdeur word die bydrae wat die wynkelderproduksiewerkers tot die wynkelder lewer, ook amptelik verklaar. Die vestiging van 'n positiewe selfbeeld by

die werkers sal die behoefte aan *selfaktualisering* teweegbring, aangesien hierdie twee behoeftes 'n noue verband met mekaar handhaaf. Met selfaktualisering word die werkers meer uitdagings en geleenthede gebied om onafhanklik te funksioneer en om leierskapposisies by die wynkelder te beklee. Besoldiging vind dienooreenkomstig plaas as 'n wyse waarop die wynkelder die wynkelderproduksiewerke vir uitsonderlike werksverrigting beloon.

Deur hierdie praktiese toepassing van Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes te maak, blyk dit dat hierdie teorie vandag steeds waarde vir beide die wynkelderproduksiewerke en die wynkelder inhou. Wanneer werke by organisasies aansluit, hoop hulle dat die werk aan verskillende behoeftes sal voldoen, soos Maslow se teorie aandui. Hierdie behoeftes word sterk beïnvloed deur die lewensfase waarin werke verkeer, asook deur die beroepsiklusstadium (Nel, 2009:49) wat vervolgens bespreek word.

2.5 DIE BEROEPSIKLUS

Die keuse van 'n beroep is nie 'n maklike of eenvoudige besluit nie, aangesien dit deur 'n verskeidenheid van faktore geraak word. Werke se vermoëns, belangstellings, waardes en persoonlikheidskenmerke moet oorweging geniet en by die verkose beroep aanklank vind. Finansiële vermoëns speel ook 'n rol, aangesien sommige beroepe lang en duursame opleiding verg (Louw et al., 1998:442). Die beroepsiklus is 'n proses en daarom stel Louw et al. (1998:539-543) voor dat die beroepsiklus deur die volgende stadiums kan beweeg:

2.5.1 Die voorloopbaantydperk

Die hooftaak in hierdie stadium behels dat 'n beroepskeuse gemaak moet word en voorbereiding vir die beroep getref word. Die beroepskeuse bepaal die tipe opleiding wat individue sal benodig - hetsy formele opleiding of indiensopleiding binne organisasies.

2.5.2 Die vroeë-loopbaantydperk

Hierdie stadium verwys na individue se toetrede tot die verkose beroep en die vroeë beroepslewe. Wanneer individue begin werk, word hulle met nuwe verantwoordelikhede en rolle gekonfronteer. Dit kan onverwagse probleme en frustrasies meebring. Gevoelens van skok en woede kan ervaar word, vanweë die gaping tussen die werklikheid en die verwagtinge wat aanvanklik van die werk gekoester was. In hierdie stadium kan mentors van groot waarde wees om nuwe en jong kollegas deur die tyd van aanpassing te help en te

ondersteun (Craig, 1996:527). Nuwe werkers wil by organisasies inpas en moet dus leer om by organisasies se unieke vereistes en kulture aan te pas. Die aanvanklike aanpassing word later deur 'n tyd van konsolidasie en vestiging gevolg waartydens werkers se bevoegdheid en selfvertroue moet vermeerder. Tydens die vestigingsfase word werkers meer realisties aangaande hulle beroepe. Klem word op die vordering van werkers geplaas, sodat hulle onafhanklik kan begin funksioneer.

Tydens die vroeë-loopbaantypperk is werkers ingestel op status, erkenning, goeie salarisse, geleenthede vir bevordering en meer uitdagings. Werkers verlang ook meer verantwoordelikheid en gevolglik minder toesighouding. Geleenthede om kreatief te wees, opvoedkundige kwalifikasies te benut en spesiale talente en aanlegte in te span, blyk ook om belangrike dryfvere tydens die vroeë-loopbaantypperk te wees (Schreuder et al., 2006:162). Tydens hierdie fase van die beroepsiklus kan organisasies, soos wynkelders, die werkers bystaan deur vroeë-werkuitdagings te bied, positiewe terugvoering aangaande werkswerrigting te gee en supervisie te verskaf wat werker-mentorverhoudings aanmoedig (Coetzee, 2005:302).

2.5.3 Die middel-loopbaantypperk

Namate werkers ouer word, kry hulle normaalweg meer onafhanklikheid binne die werksopset. Indien werkers se status en salaris toeneem, is die vlak van werkstevredenheid gewoonlik ook hoër as in die vroeë-loopbaantypperk. Tog bring hierdie stadium sy eie uitdagings. Werkers kan 'n sogenaamde "beroepsplato" bereik. Laasgenoemde kan plaasvind wanneer daar nie verdere geleenthede vir bevordering is nie of organisasies te stadig groei en uitbrei om nuwe geleenthede vir werkers te skep. Sommige individue mag selfs 'n loopbaanverandering oorweeg indien 'n beroepsplato ervaar word. Ander werkers lewer weer verhoogde insette in 'n poging om finansiële sekuriteit voor aftrede te verseker. Nog 'n faktor wat 'n beroepsplato kan meebring, is die beskouing dat werkers se kennis en vaardighede verouderd is om huidige probleme op te los. Laasgenoemde situasie word vererger wanneer werkers soms die intrinsieke motivering ontbreek om verder te leer en hulle kennis en vaardighede te vernuwe (Schreuder et al., 2006:249-250). Daarom noem Coetzee (2005:303) juis dat werkers tydens die middel-loopbaantypperk nuwe vaardighede moet aanleer en ook bestaande vaardighede en ervarings met ander kollegas moet deel.

Volgens Louw et al. (1998:542) is sogenaamde "uitbrandsindroom" of "werksuitbranding" 'n kenmerk van die middel-loopbaantydperk. Uitbrandsindroom sal later in hierdie hoofstuk meer volledig bespreek word. Die wynkelder kan werkers in die middel-loopbaantydperk byvoorbeeld ondersteun deur die verskaffing van deurlopende opleiding. Geleenthede kan ook geskep word waar werkers mentorskapvaardighede kan aanleer (Coetzee, 2005:303). Schreuder et al. (2006:172) steun hierdie voorstelle, maar noem ook dat organisasies werkers tydens die middel-loopbaantydperk kan bystaan deur geleenthede vir kreatiewe denke te skep, asook om uitdagings en verskeidenheid in die werkplek te bied.

2.5.4 Die laat-loopbaantydperk

In hierdie stadium weerspieël ouer werkers oor die algemeen effektiewe organisatoriese funksionering wat grotendeels aan hulle ervaring toegeskryf kan word. Vanweë beroepsekuriteit is ouer werkers geneig om meer lojaal teenoor organisasies te wees. Dit is van groot belang dat werkers in hierdie stadium toegewyd bly aan hulle eie persoonlike en professionele ontwikkeling. Om op hoogte met die nuutste kennis en tegnieke te bly, help ouer werkers om kennisveroudering teen te werk. Organisasies is primêr vir werkers se opleiding en ontwikkeling verantwoordelik, maar tog is dit ook 'n dualistiese proses. Opleiding en ontwikkeling kan slegs suksesvol wees indien werkers toeganklik vir hierdie dienste is. Werkers moet dus verantwoordelikheid vir hulle eie professionele groei en ontwikkeling neem deur ingeligte keuses te maak (Erasmus et al., 2006:288).

Tydens die laat-loopbaantydperk moet werkers ook op aftrede begin voorberei. Organisasies kan hierdie proses help fasiliteer deur werkers te help om nuwe belangstellings en vaardighede te ontwikkel. Programme kan aan werkers aangebied word wat op effektiewe vryetydsbesteding, finansiële beplanning, behuising en gesondheidsorg fokus (Coetzee, 2005:303). Die wynkelder kan dus ook hierdie riglyne met wynkelderproduksiewerkers in die laat-loopbaantydperk benut.

Alhoewel die beroepsiklus uit verskillende stadiums bestaan, is daar nie 'n duidelike oorgang tussen hierdie stadiums nie en kan stadiums moontlik met mekaar oorvleuel. Sommige faktore binne die beroepsiklus kan deur die wynkelderproduksiewerkers beheer word. Dit sluit byvoorbeeld in die werkers se bereidwilligheid om nuwe kennis en vaardighede aan te leer en sodoende toegewyd aan hulle professionele ontwikkeling te bly. Ander faktore is weer onder die wynkelder se beheer. Die wynkelder moet byvoorbeeld genoegsame opleiding, uitdagings

en geleenthede aan die werkers bied wat die moontlikheid van 'n beroepsplato minimaliseer. Deur voldoende ondersteuning aan werkers te bied, word nuwe werkers se aanpassing by die wynkelder vergemaklik. Die aanpassing van jonger wynkelderproduksiewerkers kan ook verder vergemaklik word indien die wynkelder byvoorbeeld meer ervare werkers gebruik om as mentors vir die jonger werkers op te tree.

Dit is belangrik om kennis daarvan te neem dat die bogenoemde beroepsiklus dikwels meer tradisioneel die patroon is wat deur mans gevolg word. Vroue se beroepsiklus is geneig om hiervan te verskil as gevolg van die eiesoortige probleme wat deur vroue in die werkplek ervaar word. Hierdie aspekte sal vervolgens aandag geniet.

2.6 VROUE IN DIE WERKPLEK

In hierdie afdeling sal gekyk word na die verskillende beroepsiklusse wat vroue moontlik kan volg, asook na die redes wat as motivering vir vroue kan dien om te werk. Vroue kan soms uitdagings in die werkplek ervaar wat hoofsaaklik ontstaan as gevolg van rolkonflik en rolorbelading tussen werksverpligtinge en die gesinslewe.

2.6.1 Die vrou se beroepsiklus

Alhoewel daar vroue is wat dieselfde beroepsiklus as mans volg, is die meerderheid vroue geneig om dit nie te doen nie. Die meeste vroue poog om hulle beroepslewe met 'n gesinslewe te kombineer (Craig, 1996:529) wat ook die geval met die vroulike wynkelderproduksiewerkers is. Die beroepsiklus soos vroeër beskryf, kan dus meer tipies deur mans as vroue gevolg word, aangesien vroue se beskouing van werk van die van mans, verskil. Die meeste vroue kan moontlik op 'n stadium hulle loopbane onderbreek om met 'n gesin te begin. Gevolglik word vroue se beroepsiklus deur onderbrokenheid gekenmerk en kan as gevolg van individuele omstandighede verskil (Louw et al., 1998:546). Volgens Louw et al. (1998:546-547) kan vroue se beroepsiklus daarom verskillende patrone volg:

- *Reëlmatige loopbaan:* Hierdie patroon is meer kenmerkend van die tradisionele beroepsiklus wat mans volg. Dit behels dat vroue direk na hulle opleiding begin werk en geen of min onderbrekings in hulle loopbane het.

- *Onderbroke loopbaan:* Met hierdie patroon begin vroue werk, maar onderbreek dan hulle loopbane ten einde met 'n gesin te begin. Vroue maak vir 'n aantal maande of selfs jare hulle kinders groot voordat hulle later na hulle werk en loopbaan terugkeer.
- *Tweede loopbaan:* Sommige vroue begin eers met hulle opleiding en loopbaan wanneer hulle kinders amper die huis verlaat.
- *Gemodifiseerde tweede loopbaan:* Ander vroue sal met hulle opleiding begin terwyl hulle kinders nog in die huis is, maar wel groot genoeg is om nie meer voltydse versorging te benodig nie. Wanneer hierdie vroue se opleiding voltooi is, begin hulle gewoonlik op 'n deeltydse basis werk. Hulle is geneig om voltyds te begin werk as die laaste kind die huis verlaat.

Hierdie onderbrokenheid in die beroepsiklus veroorsaak dat vroue nie vir bevorderingsgeleenthede in aanmerking kom nie, terwyl mans dan hierdie posisies verkry. Sodoende ontstaan 'n agterstand vir vroue binne die werkplek wat aanleiding gee tot die sogenaamde glasplafon-effek (Grobler et al., 2006:230). Laasgenoemde behels dat vroue net tot sekere korporatiewe hoogtes vorder en dan stagneer. Dit het tot gevolg dat daar meestal minder vroue in organisasies se bestuursposisies is (Matthewman et al., 2009:199).

2.6.2 Redes waarom vroue werk

Die realiteit is dat daar 'n voortdurende toename is in die aantal vroue wat die arbeidsmag betree. Daar is uiteenlopende redes waarom vroue werk. Volgens Matthewman et al. (2009:199) werk baie vroue om 'n mate van finansiële onafhanklikheid te bewerkstellig. Louw et al. (1998:547) noem dat die tendens bestaan dat mans se salarisse nie meer voldoende is om gesinne te onderhou nie en vroue daarom genoodsaak word om ook tot die werkplek toe te tree. Toenemende egskedings het tot gevolg dat vroue finansiële vir hulself (en kinders) moet sorg en moet werk om 'n inkomste te verdien. Riekert et al. (2009:418) meld dat indien gesinne wel 'n tweede inkomste het, dit 'n gevoel van groter finansiële standvastigheid bied. Hierdie addisionele inkomste kan vir gesinne se sekuriteitsbehoefte en ontspanningsbehoefte aangewend word. Laasgenoemde lei daartoe dat gesinne se lewenstandaard kan verhoog.

Met vandag se gejaagde lewenstyl is daar min tyd om vriendskappe te onderhou. Om te werk, bied egter aan vroue geleenthede vir sosiale interaksie. Sosialisering word as baie belangrik vir individuele groei en ontwikkeling beskou (Craig, 1996:531). Daar is gevind dat sommige

vroue ook werk ten einde op hoogte te bly met tegnologiese veranderinge binne die werkplek en arbeidsmag, juis omdat tegnologie 'n aansienlike invloed het op die wyses waarop mense met mekaar kontak maak en dus ook sosialiseer (Riekert et al., 2009:418).

'n Behoefte aan erkenning kan ook as 'n motiveringsfaktor dien vir vroue om te wil werk. Die erkenning wat vroue in die werkplek ontvang, kan help om hulle selfbeeld te vorm en te definieer (Riekert et al., 2009:418). Daarom noem Louw et al. (1998:546) juis dat werk intrinsieke waarde as 'n bron van selfaktualisering kan hê. Vanuit bogenoemde is dit gevolglik duidelik dat vroue om verskillende redes, wat van vrou tot vrou mag verskil, wil werk. Motivering vir die vroulike wynkelderproduksiewerkers om te werk, kan dus wissel vanaf behoeftes aan finansiële sekuriteit, sosialisering, erkenning en selfaktualisering.

2.6.3 Uitdagings vir vroue in die werkplek

Louw et al. (1998:547) noem dat, afgesien daarvan dat vroue en mans se beroepsiklusse verskil, vroue ook gewoonlik andersoortige werksprobleme as mans ervaar. Matthewman et al. (2009:185) meld dat, ten spyte van die voortdurende veranderinge binne die werkplek, daar steeds 'n behoefte bestaan om die ongelykhede wat vroue in die werkplek ervaar, te verander. Daar word vandag nog soms teen vroulike werkers gediskrimineer, grotendeels as gevolg van verskillende stereotipes wat oor vroue in die werkplek bestaan (Matthewman et al., 2009:185).

Hierdie stereotipes sluit onder meer in dat vroue minder beroeps- en prestasiegeoriënteerd as mans is. Nog 'n aanname is dat vroue nie dieselfde salarisse as mans nodig nie en dat vroue ook nie hoër salarisse verlang indien hulle bevorder raak nie. Daar word soms geglo dat vroue in bestuursposisies, professionele en/of tegniese poste minder bereid is om risiko's aan te gaan of opofferings te maak ten einde beroepsvordering te bewerkstellig (Craig, 1996:532). Sommige mense ondersteun die stereotipe dat vroue slegs die rol van tuisteskeppers kan vervul en dat hulle nie in die werkplek hoort nie, vanweë gebrekkige leierskapsvaardighede. Die tendens bestaan verder dat vroue, in vergelyking met hulle manlike eweknieë, minder opleiding binne die werkplek ontvang. Dit kan meebring dat, alhoewel mans en vroue dieselfde werk verrig, vroue soms swakker finansiële vergoeding ontvang (Matthewman et al., 2009:198).

2.6.4 Rolkonflik en rolorbelading

Beide mans en vroue kan op dieselfde tyd en in 'n gelyke mate in die arbeidsmag betrokke wees deur formele werk te verrig. In die literatuur is daar twee verskillende sienings aangaande die tradisionele geslagsrolstereotipering ten opsigte van werk- en familieverpligtinge.

In die eerste siening beskou sommige getroude paartjies sekere huishoudelike take en veral kinderversorging steeds primêr as die vrou se verantwoordelikheid (Newman en Newman, 1995:579). Wanneer kinders siek word, berus die onus gewoonlik op moeders om die kinders te versorg totdat hulle weer gesond is. Normaalweg is dit ook moeders wat kinders na en van die skool en buitemuurse aktiwiteite moet vervoer (Riekert et al., 2009:419). Alhoewel vroue betaalde werk in die werkplek verrig, word hulle nie finansiëel vergoed vir die werk wat binne huishoudings gedoen word of vir die grootmaak van kinders nie (Matthewman et al., 2009:198).

Die tweede siening is inderdaad die teenoorgestelde van bogenoemde. Schreuder et al. (2006:51) meld dat geslagsrolstereotipering ten opsigte van werk- en familieverantwoordelikhede binne die Suid-Afrikaanse samelewing aan die verdwyn is. Daar bestaan 'n besliste tendens na gelyke indiensnemingspraktyke en geleenthede binne die werkplek. Dit bring mee dat meer vroue bestuursposisies beklee en dat gesinsverpligtinge daarom in 'n meer gelyke mate deur beide ouers hanteer moet word (Schreuder et al., 2006:51).

Met inagnome van die betrokke studie is dit noodsaaklik om van beide die bogenoemde uitgangspunte kennis te dra en 'n sensitiwiteit daarvoor te hê. Die vroulike wynkelderproduksiewerkers kan moontlik voel dat hulle hoofsaaklik vir hulle huishoudings en die versorging van hulle kinders verantwoordbaar is. Tog kan die vroulike wynkelderproduksiewerkers ook van die opinie wees dat hierdie verpligtinge in 'n gelyke mate met hulle wederhelftes gedeel word. In beide gevalle sal dit die vroue se stresvlakke en maatskaplike funksionering beïnvloed, hetsy negatief of positief.

Die invloed van dieselfde rolverdeling moet egter ook by die manlike wynkelderproduksiewerkers ondersoek word. Indien die mans noem dat hulle vroue primêr vir die huis en kinders moet sorg, kan aangeneem word dat dit minder stres vir die manlike werkers beteken. Indien die manlike wynkelderproduksiewerkers egter gelyke

verantwoordelikheid vir hierdie take aanvaar, kan dit moontlik wees dat hulle meer stres en swakker maatskaplike funksionering behoort te openbaar vanweë rolkonflik en rolorbelading.

2.7 BEGRIPSOMSKRYWING VAN STRES

Die term *stres* word so algemeen gebruik dat dit met die eerste oogopslag eenvoudig lyk om hierdie konsep te definieer. Dit is egter juis die algemene gebruik van die term wat daartoe gelei het dat stres verskillende betekenisse aangeneem het. Stres is ook al in verskillende dissiplines nagevors en elke dissipline heg 'n ander betekenis aan die woord wat verdere verwarring meebring (Aldwin, 2007:23-24). Dit wil ook voorkom of daar nie 'n universele aanvaarde definisie vir stres bestaan nie. Tog blyk dit dat daar wel 'n algemene konsensus is dat stres beide 'n fisiese en sielkundige uitwerking op individue het (Bonner, 2004:2).

Volgens Louw et al. (1998:494) ontstaan stres as daar 'n wanbalans is tussen die eise van die omgewing/situasie en individue se vermoë om hierdie eise te kan hanteer. Aldwin (2007:24) noem dat stres ontstaan deur die persoon-omgewingstransaksie as gevolg van oor-stimulering en/of onder-stimulering wat 'n sielkundige en/of fisiese uitwerking het. Stres kan op verskillende wyses in individue se gesondheid manifesteer en algehele gesondheid ondermyn, juis omdat stres die liggaam se immuunstelsel nadelig raak (Louw et al., 1998:494).

Bonner (2004:3) meld dat daar onderskeid tussen fisiese en sielkundige stres getref kan word. Fisiese stres kan as gevolg van 'n besering, infeksie of siekte plaasvind en word deur fisiese gevoelens van pyn en ongemak gekenmerk. Sielkundige stres gaan met sterk gevoelens gepaard. Saleebey (2002:15) noem dat gevoelens 'n merkwaardige uitwerking op welstand en gesondheid het. Stres veroorsaak gewoonlik gevoelens van magteloosheid, vrees, angs, woede, hartseer, verveeldheid, skaamte en skuldgevoelens (Aldwin, 2007:26 en Louw et al., 1998:494).

2.8 KOMPONENTE VAN STRES

Die ervaring van stres moet nie as 'n enkele en geïsoleerde gebeurtenis beskou word nie (Grobler et al., 2006:389), maar eerder as 'n onvermydelike deel van die menslike bestaan. Die wyse waarop stres bestuur en hanteer word, is die sleutel tot die mate waarin dit individue se maatskaplike funksionering sal beïnvloed (Bonner, 2004:1). Volgens Aldwin (2007:25)

bestaan stres uit drie verskillende komponente. Die eerste hiervan is stres as 'n interne toestand wat as spanning ("*strain*") bekendstaan. Tweedens kan stres as 'n eksterne gebeurtenis of stressor beskou word en derdens as die ervaring wat uit die persoon-omgewingtransaksie ontstaan. Hierdie komponente word vervolgens bespreek.

2.8.1 Stres as interne toestand

Die senuweestelsel en endokriene stelsel van die menslike liggaam reageer wanneer stres ervaar word. Stres sal dus 'n fisiese interne toestand as 'n stresreaksie ontlok. Voorbeelde kan insluit dat mense sweet, droë monde kry of selfs bewe. Stres beïnvloed ook die immuunstelsel en kan onder meer verkoues, maagsere en allergiese reaksies veroorsaak (Aldwin, 2007:28).

2.8.2 Stres as eksterne gebeurtenis/stressor

Hierdie komponent verwys na stres as 'n eksterne gebeurtenis of stressor wat fisies of sosio-kultureel van aard is. Fisiese stressors kan trauma insluit, asook omgewingstoestande, soos besoedeling en geraas, wat skadelik kan wees. Sosio-kulturele stressors kan na kwessies soos werkloosheid, armoede en egskeidings verwys. Die vervulling van sosiale rolle kan stres vererger. Volgens Aldwin (2007:28-30) is daar vier tipes rolspanning wat kan ontstaan en tot stres aanleiding gee:

- *Roloorbelaeding:* Individue het te veel rolle om te vertolk
- *Rol-herstrukturering:* Rolle wat omruil
(byvoorbeeld kinders wat bejaarde ouers moet versorg)
- *Rolkonflik:* Individue se rolle is met mekaar in konflik
(byvoorbeeld ouerskaprolle versus werkverpligtinge)
- *Rol-gevangeneskap:* Individue se onvermoë om uit omstandighede en van rolle te ontsnap
(byvoorbeeld om nie werk te kan bedank nie as gevolg van finansiële verpligtinge wat nagekom moet word)

Dit is moontlik dat die wynkelderproduksiewerkers ook van die bogenoemde rolspanning kan ervaar. Die moontlikheid bestaan dat die werkers dalk slegs een van hierdie rolspannings kan ondervind of dalk selfs 'n kombinasie wat tot verhoogde stresvlakke kan bydra en dus algehele maatskaplike funksionering kan strem.

2.8.3 Stres as ervaring van die persoon-omgewingtransaksie

Stres kan ook as 'n kombinasie van omgewingsvereistes en beskikbare individuele hulpbronne beskou word. Aldwin (2007:32) en Bonner (2004:4) noem dat die persepsie of sogenaamde "*appraisal*" van stres bepaal word deur individue se verskillende sieninge van situasies, asook die vertroue in hulle vermoëns om die situasies te kan hanteer. Buys et al. (2009a:515) voeg by dat die wyse waarop individue rolle hanteer, bepalend vir die effek van stres is. Een wynkelderproduksiewerker mag dus 'n gegewe situasie as stresvol ervaar, terwyl 'n ander dieselfde situasie as 'n uitdaging beskou. Stres ontstaan wanneer individue besef dat hulle nie genoegsame hulpbronne het om die wanbalans wat deur die omgewingsfaktore veroorsaak word, aan te spreek nie. Gevolglik is dit belangrik om te bepaal in watter mate stres 'n produk van omgewingsfaktore, maar ook individuele kenmerke is.

Volgens Aldwin (2007:32) bestaan daar vyf strespersepsies of "*appraisals*". Dit behels dat stres as 'n bedreiging, verlies, uitdaging, skadelik of skadeloos gesien kan word. Aldwin (2007:36) argumenteer voorts dat hierdie transaksionele persepsie van stres die belangrikheid van al die komponente erken en daarom 'n meer geïntegreerde raamwerk waarbinne stres verstaan kan word, verskaf. Bonner (2004:3) verwys daarna dat hierdie transaksionele sienswyse oor stres seker die invloedrykste teorie is en daarom ook vir die doeleindes van die betrokke studie aangewend word. Die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering en stresvlakke word beskou as 'n kombinasie van faktore binne die wynkelder as werkskonteks en die wynkelderproduksiewerkers se huislike omstandighede en gesinslewe.

2.9 Tipes stres

Soos hierbo bespreek is, bestaan stres uit verskillende komponente. Tog is dit ook belangrik om kennis te dra van die verskillende tipes stres wat die wynkelderproduksiewerkers moontlik kan ervaar. Vir die doeleindes van hierdie studie word veral uitbrandsindroom as belangrik beskou.

2.9.1 Uitbrandsindroom

Bonner (2004:4) noem dat kroniese stres tot sogenaamde "uitbrandsindroom" ("*burnout*") of "werksuitbranding" kan lei. Giarratano (2004:253) beskryf uitbrandsindroom as 'n toestand van fisiese, emosionele en intellektuele uitputting wat deur 'n langtermynbetrokkenheid by emosioneel veeleisende situasies veroorsaak word. Volgens Louw et al. (1998:542) vind

uitbrandsindroom oor 'n verloop van tyd plaas en is dit 'n reaksie op die ervaring van langtermynstres eerder as 'n skielike krisis.

Individue wat uitbrandsindroom ervaar, is volgens Wait, Meyer en Loxton (2004:195) dikwels idealistiese, gemotiveerde en bekwame werkers wat baie tyd aan hulle beroepe bestee, maar nie die nodige beroepsvervulling daaruit put nie. Louw et al. (1998:543) meld dat individue in laag besoldigde en lae statusberoepe, waar werkers min seggenskap het, veral vir uitbrandsindroom vatbaar is. Giarratano (2004:253) noem ook dat uitbrandsindroom in werksituasies ontstaan waar werkers hoë vlakke van verantwoordelikheid moet aanvaar, maar min beheer kan uitoefen.

Die simptome van uitbrandsindroom kan fisies, emosioneel, werksverwant en/of interpersoonlik van aard wees (Giarratano, 2004:253). Aangesien uitbrandsindroom deur negatiewe houdings en emosionele uitputting gekenmerk word, kan werkers 'n verskeidenheid van gevoelens ervaar. Dit kan gevoelens wees van mislukking, onbevoegdheid, verveeldheid, ontevredenheid (Bonner, 2004:4), woede en wanhoop (Wait et al., 2004:195), asook gevoelens van hulpeloosheid, frustrasie en 'n gebrek aan beheer (Louw et al., 1998:542) insluit. Giarratano (2004:253) noem verder dat uitbrandsindroom daartoe lei dat individue selfvertroue verloor en gevolglik hulle eie besluitnemingsvermoëns in twyfel trek.

Verdere fisiese simptome van uitbrandsindroom kan moegheid, slaaploosheid, hoofpyne, maagprobleme, aanhoudende verkoue en middele-misbruik behels. Probleme om interpersoonlike verhoudings te handhaaf, kan ook voorkom. Uitbrandsindroom kan byvoorbeeld veroorsaak dat werkers skielik bedank, van familie en vriende onttrek of selfs depressie ontwikkel (Louw et al., 1998:543). Aangesien uitbrandsindroom tot beide emosionele en fisiese uitputting lei, kan dit werkers se moraal verswak en afwesigheid by die werk laat toeneem (Wait et al., 2004:195).

2.9.2 Akute stres en kroniese stres

Stres kan verder in twee kategorieë verdeel word, naamlik akute en kroniese stres. Akute stres word as 'n reaksie op dreigende gevaar beskou. Kroniese stres ontstaan deur voortdurende blootstelling aan emosionele druk wat individue nie kan hanteer nie (Bonner, 2004:4).

2.9.3 Post-traumatische stresversteuring

Post-traumatische stresversteuring kan as beide 'n sielkundige en fisiese reaksie op trauma beskou word. Alles begin met blootstelling aan 'n traumatiese gebeurtenis. Daarna moet herhaalde negatiewe simptome vir ten minste een maand lank ervaar word. Laasgenoemde kan onder andere nagmerries, terugflitse, slaaploosheid, woede en geïrriteerdheid insluit (Aldwin, 2007:212-213).

2.10 STRES IN DIE WERKPLEK

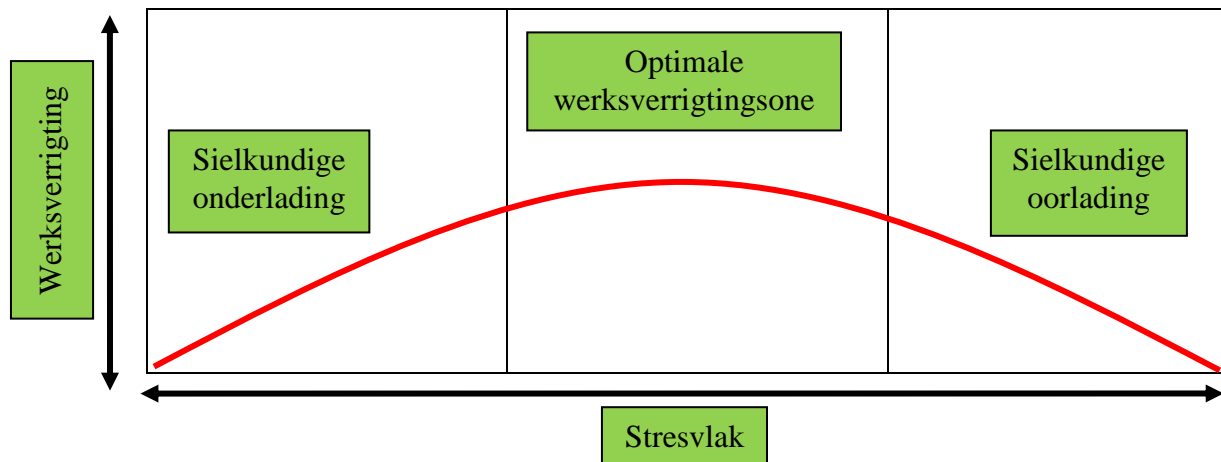
Volgens Grobler et al. (2006:388) blyk dit dat daar 'n styging in werksverwante stres onder werkers is en dat organisasies hieroor bekommerd behoort te wees. Organisasies is geneig om dikwels op aspekte soos gehalte, produktiwiteit, werksverrigting en dienslewering te fokus en die impak van stres op werkers te ignoreer (Buys et al., 2009a:513). Die ironie is egter dat stres juis hierdie genoemde aspekte kan skaad. Daarom noem Wait et al. (2004:197) dat dit belangrik is vir enige organisasie, insluitend winkelders, om die faktore te bepaal wat tot werkers se werkstevredenheid, werksontevredenheid en werkstres aanleiding gee.

Die ervaring van stres kan as 'n natuurlike verskynsel in die daaglikse lewe beskou word. Daar word meestal op die negatiewe gevolge van stres gekonsentreer. Tog verwys Bonner (2004:5) daarna dat nie alle stres skadelik is nie. 'n Mate van stres kan ook positief wees, aangesien dit 'n noodsaaklike stimulus is vir individue se strewe om te bestaan, asook vir persoonlike groei en ontwikkeling (Reynolds, 2010:26). Matige stres bevorder individue se lus vir die lewe en spoor kreatiwiteit aan. Die ervaring van positiewe stres voeg waarde tot die lewe by, aangesien dit afwagting en opwinding meebring wat meer betekenis aan die menslike bestaan verleen (Bonner, 2004:6). Volgens Compton, Galaway en Cournoyer (2005:326), asook Matthewman et al. (2009:303) kan die ervaring van matige stres werkers se konsentrasievermoë, motivering, produktiwiteit, werksverrigting, werksbevrediging en persoonlike prestasies laat toeneem. Indien werkers tevrede is met hulle privaat lewens en werkskonteks, lei dit tot groter samewerking, behulpsaamheid, stiptelikheid en word minder siekverlof geneem (Nel, 2009:57). Uitermatige stres ontstaan egter wanneer werkers oorweldig word en voel dat hulle nie meer situasies kan hanteer nie (Buys en Terblanche, 2009b:535).

Nie net is dit belangrik dat wynkelders werkstressors bepaal nie, maar dit is ewe belangrik dat wynkelders kennis dra van die stressors wat wynkelderproduksiewerkers in hulle privaat lewens ervaar. Die werkers het daaglikse verpligtinge teenoor die wynkelder, maar ook teenoor hulle families. Spanning tussen hierdie twee sisteme ontstaan wanneer die werkers se onderskeie rolle en verpligtinge met mekaar bots. Die resultaat is 'n toename in stres. Dit blyk dat lang werksure, skofwerk (veral saans en oor naweke), werkoorlading, rolkonflik en voortdurende verandering die werksfaktore is wat die meeste tot konflik met die gesinslewe lei. Die hoeveelheid ure wat benodig word vir huislike verpligtinge, asook die kinders se versorging, die getal kinders en die kinders se ouderdomme blyk die gesinsfaktore te wees wat die meeste konflik met die werk veroorsaak (Newman et al., 1995:579).

2.10.1 Stres en werkverrigting

Vir wynkelders word die invloed van stres op die wynkelderproduksiewerkers se produktiwiteit en gehalte van werkverrigting seker een van die grootste bekommernisse. Werkverrigting toon 'n afname wanneer individue te veel spanning ervaar. Dit is hoofsaaklik as gevolg van 'n verswakte konsentrasievermoë. Tog meld Bonner (2004:11) dat as te min stres ervaar word, sal werkers moontlik ook nie gemotiveerd wees om hulle beste werkverrigting te lewer nie. Alhoewel stres deur probleme en stressors veroorsaak kan word, kan dit ook uit on vervulde behoeftes ontstaan. Die onderbenutting van werkers kan daartoe lei dat frustrasie en verveeldheid ervaar word. Dit kan byvoorbeeld plaasvind indien werkers nie hulle volle vermoëns in die werkplek kan aanwend nie of werkers nie genoegsaam deur hulle werk gestimuleer word nie (Louw et al., 1998:494). Daarom fokus die betrokke studie dan juis op wynkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat maatskaplike funksionering en stresvlakke nadelig beïnvloed. Matthewman et al. (2009:231) noem dat werkverrigting ongetwyfeld deur werkers se stresvlakke beïnvloed word. Elke werker benodig 'n sekere stresvlak ten einde take optimaal te verrig. Dit staan as die Yerkes-Dodson wet bekend en word skematies deur figuur 2.4 uitgebeeld:



Figuur 2.4: Die Yerkes-Dodson wet

Aangepas uit: Matthewman et al. (2009:232)

As figuur 2.4 op die wynkelderproduksiewerkers van toepassing gemaak word, dui dit aan dat werksverrigting, volgens die Yerkes-Dodson wet, op 'n kurwe geskied en dat 'n sekere mate van stres nodig word vir die wynkelderproduksiewerkers om optimaal binne die wynkelder en botteleringsafdeling te werk. Indien die werkers onvoldoende stres ervaar, bring dit 'n sielkundige onderlading mee en neem die vlak van werksverrigting af (linkerkant van die kurwe). Die punt van optimale werksverrigting en funksionering op die kurwe sal van werker tot werker verskil. Hoogsbevoegde werkers het veral genoeg uitdagings nodig ten einde hulle optimale funksioneringsvlakke te handhaaf. Dit is juis belangrik indien werkers se werk eentonig en geroetineerd van aard is.

Daarteenoor kan die wynkelderproduksiewerkers 'n sielkundige oorlading ervaar as gevolg van 'n onhanteerbare toename in stresvlakke (regterkant van die kurwe). Dit veroorsaak ook 'n afname in optimale werksverrigting (Matthewman et al., 2009:232). Bonner (2004:6) is van mening dat die doelwit dus nie moet wees om stres heeltemal te verwyder nie. Daar moet eerder daarop gefokus word om die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke oordeelkundig te bestuur sodat dit tot voordeel van die wynkelder en die werkers se daaglikse maatskaplike funksionering aangewend kan word.

2.10.2 Werksverwante stressors

Binne enige werksopset bestaan daar verskeie aspekte wat daartoe kan bydra dat werk as stresvol ervaar word. Buys et al. (2009a:519) en Gibson et al. (2006:200) noem dat gebrekkige onafhanklikheid in die werkplek, voortdurende verandering, tegnologiese

ontwikkeling en die bestuur se gedrag as werksverwante stressors kan dien. Literatuurstudies het ook die volgende werkstressors aangedui as moontlike faktore wat tot werkstres aanleiding kan gee en wat ook vir die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers as relevant beskou is:

- ***Gebrek aan werksekuriteit en loopbaanontwikkeling***: Indien daar min werksekuriteit bestaan en loopbaanvooruitsigte beperk is, kan dit werkers se stresvlakke nadelig beïnvloed (Mogorosi, 2009b:499).
- ***Rolverwarring en rolkonflik***: Werkers kan rolverwarring ervaar indien daar onduidelikhede aangaande die aard, vereistes en doelwitte van die werk bestaan. Hierdie aspekte kan voortspruit uit onduidelike posbeskrywings, veranderinge in bestuur, interne konflik en herstrukturering. Rolkonflik is die gevolg van teenstrydige doelwitte wat nagestreef word. Werkers kan voel dat hulle aan verskillende verwagtinge vir verskillende funksies binne organisasies moet voldoen (Matthewman et al., 2009:309).
- ***Organisasiekultuur***: Organisasiekultuur kan beskou word as die waardes, houdings, oortuigings en normatiewe gedrag wat deur werkers geopenbaar word. 'n Positiewe organisasiekultuur kan goeie werkspraktyke en sterk werksetiek bevorder. Tog is die teenoorgestelde ook waar, aangesien 'n negatiewe organisasiekultuur teenproduktief vir die bereiking van organisatoriese doelwitte is (Matthewman et al., 2009:310).
- ***Verantwoordelikheid vir mense***: Matthewman et al. (2009:309) meld dat werkers ook stres kan ervaar indien hulle verskillende vlakke van verantwoordelikheid moet aanneem. Dit kan verantwoordelikheid vir mense, aktiwiteite en begrotings insluit. Die verantwoordelikheid vir mense word egter gewoonlik as die grootste stressor beskou. Laasgenoemde word toegeskryf aan 'n vermeerdering van vergaderings en persoonlike interaksie, terwyl daar 'n vermindering van beheer is om spertye na te kom. Om mense te bestuur, behels voorts die onaangename taak van dissiplinêre prosedures en soms die afdanking van kollegas.
- ***Werksonsekerheid en beperkte bevorderingsmoontlikhede***: Wait et al. (2004:194) noem dat werksonsekerheid, beperkte bevorderingsmoontlikhede, gedwonge loopbaanskuiwe en werkloosheid werkers se stres kan laat toeneem. Schreuder et al. (2006:280) meld dat werksonsekerheid werkers altyd bekommerd oor die toekoms laat, aangesien daar nie werksekuriteit bestaan nie.

- **Werkoorlading en taakverskeidenheid:** Schreuder et al. (2006:280) noem dat werkoorlading plaasvind wanneer daar van werkers verwag word om aansienlik meer gedoen te kry, as wat die tyd sal toelaat. Werkoorlading kan beteken dat baie lang ure gewerk moet word, om aan sperdatums te voldoen en om 'n wye verskeidenheid van take te verrig.
- **Gebrekkige vaardighede en opleiding:** Vir werkers om effektief te kan werk, is dit nodig dat hulle genoegsame opleiding ontvang, ten einde hulle vaardighede uit te bou. Ook is dit noodsaaklik dat werkers oor die verlangde toerusting beskik en toegang tot die nodige hulpbronne het. Indien hierdie elemente ontbreek, kan dit werkers se stres verhoog (Schreuder et al., 2006:280).
- **Swak werksverhoudinge en konflik:** Die werkplek verlang samewerking tussen kollegas. Indien swak verhoudinge bestaan wat deur konflik, wantroue en onregverdigde behandeling gekenmerk word, kan dit werkers se stres vermeerder (Schreuder et al., 2006:279).
- **Onvoldoende beloning en voordele:** Die finansiële vergoeding wat werkers ontvang, is belangrik aangesien dit grotendeels bepaal watter tipe lewenstyl gehandhaaf kan word. Ook koppel werkers hulle gevoel van selfwaarde aan die finansiële vergoeding wat ontvang word. Indien daar dus onvoldoende geldelike belonings en voordele is, kan dit by werkers die persepsie skep dat organisasies hulle nie waardeer nie (Schreuder et al., 2006:280).

Met inagnome van die bogenoemde faktore, noem Gibson et al. (2006:200) dat hierdie stressors binne die werksopset op individuele vlak, groepsvlak en organisatoriese vlak kan voorkom. In vergelyking hiermee verwys Grobler et al. (2006:390) na ses vlakke waar stressors vir werkers kan voorkom. Drie uit die ses vlakke is op die werkplek van toepassing. Die eerste vlak is die individuele vlak. Stres word hier veroorsaak deur die onrealistiese verwagtinge en eise wat werkers aan hulself stel. Die onvermoë om tyd effektief te bestuur, kan 'n bydraende faktor wees. 'n Gebrek aan organiseringsvaardighede kan tot gevoelens van onbekwaamheid lei. Wanneer werkers nie kan deleger en grense stel nie, verhoog dit die stres wat op die individuele vlak ervaar word.

Die tweede vlak word die interpersoonlike vlak genoem. Stres word verhoog wanneer werkers aan andere se verwagtinge moet voldoen. Deur nie deel te wees van die

besluitnemingsproses nie, kan werkers laat voel dat hulle nie waardeur word nie. Aggressiewe en manipulerende kollegas kan daartoe bydra dat werkers nie respek en onafhanklikheid ervaar nie.

Die organisatoriese vlak is die derde vlak waar stres kan ontstaan, as gevolg van onder meer onervare kollegas en swak kommunikasie binne die organisasie (Grobler et al., 2006:390). Ter samevatting kan dus genoem word dat daar 'n wye verskeidenheid van faktore binne die werkplek bestaan wat werkers se stres veroorsaak en dat die stressors op verskillende vlakke kan voorkom. Party van hierdie werkstressors kan deur werkers beheer word en andere nie. Die ervaring van hierdie stressors kan by werkers wel in sekere stresssimptome waargeneem word.

2.11 STRES EN WELSTAND

Stres vorm 'n onlosmaaklike deel van die menslike bestaan. Die wynkelderproduksiewerkers kan moontlik stres binne die dinamika van die gesinslewe ervaar, maar ook binne die wynkelder en botteleringsafdeling as die werkskonteks. Daar is wel tekens wat as aanduiding kan dien dat die wynkelderproduksiewerkers stres ervaar, al dan nie. Omdat stresssimptome in die werkers se gedrag, denke en fisiese gesondheid kan manifesteer, sal dit hulle algehele vlak van maatskaplike funksionering raak. Die ervaring van stres het ook op die wynkelderproduksiewerkers se werksverrigting 'n impak en gevolglik is dit vir die wynkelder van direkte belang.

2.11.1 Simptome van stres

Die gesinslewe en werksomstandighede van werkers beïnvloed mekaar as gevolg van die voortdurende veranderinge binne die gesinsisteem en die werksomgewing. Individue reageer verskillend op stres vanweë elkeen se unieke situasie en individuele eienskappe. Stresreaksies volg wanneer werkers van die wanbalans tussen werkseise, werkers se bevoegdheid en beskikbare hulpbronne bewus word (Buys et al., 2009a:515-516).

Hierdie stresreaksies het op die wynkelderproduksiewerkers se emosionele, kognitiewe, gedrags- en sielkundige funksionering betrekking. Matthewman et al. (2009:307), Grobler et al. (2006:398), Schreuder et al. (2006:282), Gibson et al. (2006:200) en Louw et al. (1998:542) stem saam dat voortdurende blootstelling aan stres werkers op verskillende wyses negatief kan beïnvloed. Tabel 2.2 dien as 'n samevatting van die vernaamste tekens wat

simptome van stres by werkers kan uitwys en waarmee die wynkelderproduksiewerkers dus moontlik ook kan worstel:

Tabel 2.2: Tekens wat stres by werkers kan aandui

Area	Matthewman et al. (2009:307)	Grobler et al. (2006:398)	Schreuder et al. (2006:282)	Gibson et al. (2006:200)	Louw et al. (1998:542)
Gedrag	Middele-misbruik Traag in werksvermoë Verminderde interaksie met kollegas	Traag in werksvermoë Verlaat die werk vroeg Hoë vlak van afwesigheid en afwesig sonder geldige verskoning/rede	Middele-misbruik Laer werksverrigting	Middele-misbruik Gevoel van ontevredenheid Meer afwesig van die werk	Middele-misbruik Skielik werk bedank Probleme met interpersoonlike verhoudings
Denke en kognisie	Angstigtheid Woede Depressie Sukkel om te kommunikeer Het nagmerries Swak selfbeeld Verminderde motivering Sukkel met konsentrasie	Nalatigheid wat kan lei tot die besering van andere, asook die beskadiging van toerusting Swak oordeelsvermoë en besluitneming Gebrek aan konsentrasie/fokus	Woede en angs Senuweeagtigheid Verveeldheid Geïrriteerdheid Depressie Swak selfbeeld Swak konsentrasievermoë	Swak besluitneming Vergeetagtigheid Frustrasie Apatiese houding Gebrek aan konsentrasie/fokus	Emosionele uitputting Gevoel van onbekwaamheid Gevoelens van hulpeloosheid Kan depressie ontwikkel
Fisies	Slaaploosheid Naarheid Maagprobleme Sweet uitermatig Versnelde hartklop	Verswakking van persoonlike voorkoms en versorging Hoofpyne Die byt van naels Maagprobleme Kroniese moegheid Voortdurend siek	Slaaploosheid Verloor aptyt en veroorsaak ernstige gewigsverlies Eet te veel en veroorsaak ernstige gewigstoename	Verhoogde bloeddruk Hoë cholesterol Hartprobleme en hartsiektes	Moegheid as gevolg van slaaploosheid Hoofpyne Maagprobleme Voortdurend siek

Wanneer die gegewens in tabel 2.2 op die studie van toepassing gemaak word, blyk dit dat die wynkelderproduksiewerkers stres kan ervaar wat op gedrag, denke, kennis en fisiese gesondheid 'n impak kan hê. Die invloed van stres op *gedrag* kan saamhang met probleme wat die wynkelderproduksiewerkers met interpersoonlike verhoudings ervaar en dan interaksie met kollegas verminder. Sodanige werkers kan die werk en wynkelder vroeg verlaat en daar is daarom 'n toename in afwesigheid. Werksverrigting en produktiwiteit verswak as gevolg van die werkers se verswakte werksvermoë en dit bring ook 'n direkte afname in die wynkelder se produktiwiteit mee. 'n Gevoel van ontevredenheid kan by die wynkelderproduksiewerkers ontstaan en dit kan tot skielike bedankings lei. In 'n poging om stres te hanteer, kan die wynkelderproduksiewerkers misbruik as 'n oplossing sien. Gegewe die werkskonteks, naamlik 'n botteleringsafdeling by 'n wynkelder, kan die misbruik van alkohol veral 'n daadwerklike potensiële probleem wees.

Veranderinge in *denke en kennis* kan ook aandui dat die wynkelderproduksiewerkers stres ondervind. Dit kan gevoelens van angstigheid, woede, verveldheid, frustrasie, geïrriteerdheid, sensuïteit en depressie insluit. Bonner (2004:3) noem dat stres aanleiding kan gee tot gevoelens van hartseer, verwarring, vrees, konflik, druk, eensaamheid, onbevoegdheid en skuldgevoelens. Werkers wat stres ervaar, openbaar ook gevoelens van onbekwaamheid en hulpeloosheid. Dit vererger emosionele uitputting en dra by tot 'n verswakte selfbeeld. Swak besluitneming en gebrekkige oordeelsvermoë kan te wyte wees aan vergeetagtigheid, gebrekkige konsentrasie en fokus. Nalatigheid kan skade aan masjinerie binne die wynkelder veroorsaak en ook lei tot beserings van ander werkers. Apatiese houdings en ongemotiveerdheid kan as verdere simptome van stres dien.

Die menslike liggaam is gewoonlik die eerste plek waar tekens van stres waargeneem kan word (Bonner, 2004:16). Soos in tabel 2.2 aangedui, kan *fisiese* simptome slaaploosheid, maagprobleme, hoofpyn en hoofpyne insluit. Party individue verloor hulle eetlus en dit bring uitermatige gewigsverlies mee. Ander se eetlus neem toe en veroorsaak ernstige gewigstoename. Wynkelderproduksiewerkers wat voortdurend moeg en siek is, lei waarskynlik aan stres. Stres kan ook hartprobleme veroorsaak. Mogorosi (2009b:502) beklemtoon dat stresgevaartekens spesifiek op werkers se verswakte werksverrigting kan dui. Hierdie moontlike gevaartekens word in tabel 2.3 saamgevat en kan as stressimptome beskou word:

Tabel 2.3: Stresgevaartekens wat dui op werkers se verswakte werkverrigting

Kategorie	Gevaartekens wat op verswakte werkverrigting kan dui
Swak werkverrigting	Maak gereeld foute en agtelosig Swak konsentrasievermoë – sukkel om instruksies uit te voer Openbaar swak oordeelsvermoë wat lei tot duur foute Verswakking in kwaliteit van werkverrigting en verlaagde produktiwiteit Gereelde tekens van moegheid
Onoplettendheid en afwesigheid	Traagheid en maak voortdurend foute Neem verlengde breektye (byvoorbeeld langer middagetes as toegelaat) Gereeld siek en neem dan siekverlof Gereeld afwesig en/of kom laat vir werk
Gedrag en fisiese voorkoms	Swak persoonlike higiëne en versorging Veranderinge in persoonlikheid Apatiese houding en verloor entoesiasme om te werk Slordige werk Probleme met toesighouers en ander kollegas Tekens van middele-misbruik Swak konsentrasievermoë Algemene geïrriteerdheid
Gesondheid en werkplekveiligheid	Kom nie veiligheidsregulasies na nie en dit lei tot ongelukke Nalatigheid met gevaarlike toerusting en masjinerie Bestuur onder die invloed van middels (alkohol en/of dwelms)
Persoonlike en verhoudingsprobleme	Aanduidings van probleme met gesin, familie, finansies en regsaaangeleenthede

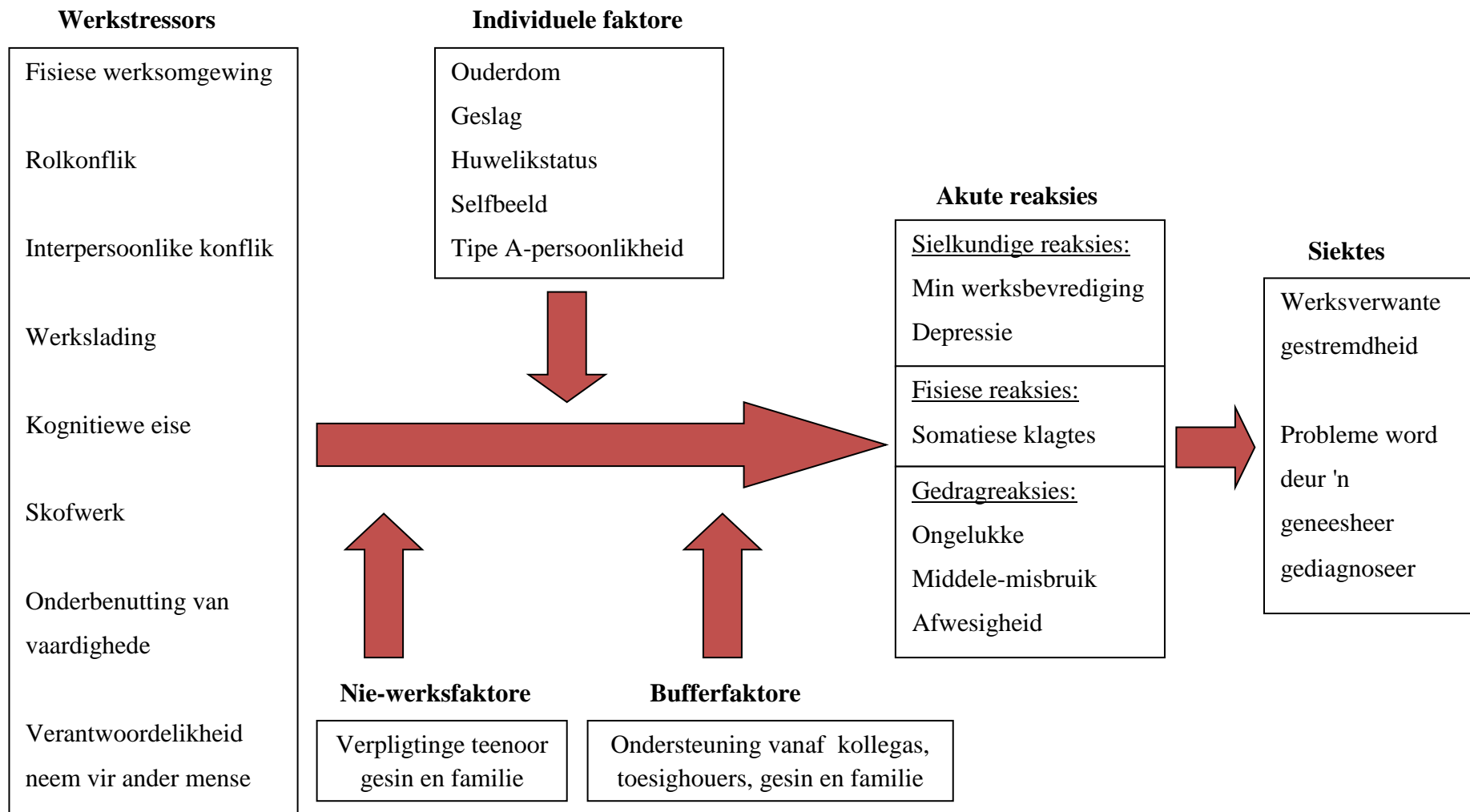
Aangepas uit: Mogorosi (2009b:502)

Indien die inligting in tabel 2.3 op die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers van toepassing gemaak word, is dit ooglopend dat sommige van die gevaartekens met mekaar oorvleuel. Nie net beïnvloed stres die werkers se kwaliteit van werkverrigting nie, dit benadeel ook hulle algehele stresvlakke en vlak van maatskaplike funksionering. Aangesien hierdie studie die transaksionele siening van stres ondersteun, is dit dus altyd van belang dat die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering en stresvlakke met 'n holistiese siening benader word. Die wynkelderproduksiewerkers funksioneer nie net binne die wynkelder as die werkskonteks nie, maar ook binne hulle families. Daar is dus voortdurend interaksie tussen die wynkelder en die gesinslewe. Aangesien stres 'n uitwerking

op die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering het, sal stres ook gevolglik 'n uitwerking op die werkers se werk en algehele gesondheid uitoefen.

2.11.2 Verwantskap tussen stres en gesondheid

Dit is belangrik om te onthou dat stres 'n proses is en daarom deel is van die wynkelderproduksiewerkers se holistiese maatskaplike funksionering. In figuur 2.5 dui Laubscher (2002:28) die verwantskap tussen werkstres en algemene gesondheid aan, asook die veranderlikes wat 'n rol in hierdie proses kan speel:



Figuur 2.5: Verwantskap tussen werkstres en algemene gesondheid

Aangepas uit: Laubscher (2002:28)

Met verwysing na die betrokke studie dui figuur 2.5 aan dat die wynkelderproduksiewerkers se werkstressors die fisiese werksomgewing, rolkonflik, interpersoonlike konflik, werkslading, kognitiewe eise, skofwerk, die onderbenutting van vaardighede en die neem van verantwoordelikheid vir andere, moontlik kan insluit. Volgens Aldwin (2007:73) is werkslading 'n belangrike faktor, maar ook die mate van beheer, al dan nie, wat werkers het oor die spoed waarteen hulle moet werk. Aldwin (2007:73), asook Matthewman et al. (2009:308-309), noem dat skofwerk met die liggaam se biologiese funksionering inmeng, aangesien dit slaappatrone versteur en dat nagskof daarom veral tot groter uitputting en gesondheidsprobleme by werkers kan lei.

Verder dui figuur 2.5 aan dat individuele faktore egter ook bydraend tot stres kan wees. Volgens Bonner (2004:4) is stres nie uitsluitlik van eksterne faktore afkomstig nie. Stres kan ook intern deur die wynkelderproduksiewerkers se drome, vrese, verwagtinge en oortuigings geskep word. Individuele faktore wat verder 'n rol kan speel, volgens figuur 2.5, is werkers se ouderdom, geslag, huwelikstatus, selfbeeld en persoonlikheidstipe.

- **Ouderdom:** Aldwin (2007:243) huldig die opinie dat jonger mense meer afhanklik is van hulle sosiale omgewing en portuurgroep om stres te hanteer. In vergelyking hiermee is ouer mense geneig om stres op 'n meer onafhanklike wyse te verwerk. Die aanname ontstaan dus dat ouer wynkelderproduksiewerkers moontlik hulle stres beter as jonger werkers sal kan hanteer.
- **Geslag:** Daar bestaan drie sienings aangaande vroue en die ervaring van stres. Die eerste siening behels dat vroue geneig is om makliker, as mans, aan emosionele stres uitdrukking te gee. Die tweede siening verwys daarna dat vroue aan meer stres as mans blootgestel word. Veral vroue wat beide werk- en familieverpligtinge moet behartig, is meer vatbaar vir stres. Die derde siening gaan daaroor dat vroue meer kwesbaar vir stres is, aangesien vroue die nodige streshanteringsvaardighede ontbreek. Volgens kulturele stereotipes wend vroue hulself gewoonlik tot godsdiens en 'n soeke na meer sosiale ondersteuning ten einde stres te hanteer. Daarteenoor openbaar mans soms vermydingsgedrag deur niks te doen nie. Mans is geneig om meer probleemgerig en aggressief te word as hulle aan stres onderworpe is. Party mans wend hulle tot alkohol en dwelms in 'n poging om stres beter te hanteer. Tog is dit belangrik om te onthou dat hierdie veralgemenings is en dus van mens tot mens mag verskil (Aldwin, 2007:240).

- **Huwelikstatus:** Getroude paartjies vind dit makliker om huislike verpligtinge en kwessies aangaande kinders te hanteer, aangesien die ouers 'n gedeelde verantwoordelikheid vir hierdie aspekte kan aanneem. Enkelouers beskik nie oor dieselfde ondersteuning nie en kan dus heel waarskynlik meer stres ervaar (Riekert et al., 2009:422).
- **Selfbeeld:** Indien wynkelderproduksiewerkers 'n positiewe selfbeeld handhaaf, beskou Germain en Gitterman (1996:13) dit as 'n persoonlike bron en vaardigheid om stres teë te werk. 'n Individue se selfbeeld verteenwoordig die mate waarin die individu bevoeg, belangrik en waardig voel. 'n Positiewe selfbeeld sal gevoelens van selfrespek en selfwaarde kweek. 'n Swak selfbeeld veroorsaak dat individue gevoelens van nutteloosheid, onbevoegdheid en minderwaardigheid, asook 'n gebrek aan selfrespek kan ervaar (Germain et al., 1996:17).
- **Persoonlikheidstipe:** Werkers met 'n tipe A-persoonlikheidstipe is geneig om meer vatbaar vir stres te wees, aangesien hulle uiters gedrewe, ambisieus, hardwerkend en kompetend is. Nog 'n kenmerk van hierdie persoonlikheidstipe is dat werkers 'n verskeidenheid van take gelyktydig aanpak en dus aan rolorbelading ly. Tipe A-persoonlikhede werk teen 'n hoë spoed, is taak-georiënteerd en fokus op resultate (Matthewman et al., 2009:312) en is daarom geneig om hulle werksomgewing as meer stresvol te ervaar (Aldwin, 2007:73).

Figuur 2.5 dui verder aan dat verpligtinge teenoor die gesin en familie die wynkelderproduksiewerkers se stres moontlik kan verhoog. Gibson et al. (2006:200) meld dat vrywillige werk, versorging van kinders, versorging van bejaarde ouers en die handhawing van lewensgehalte en lewenstandaard ook tot stres kan bydra. Tog is die teenoorgestelde ook van toepassing. Families en kollegas kan deel van werkers se ondersteuningsnetwerke vorm en sodoende ook as 'n buffer teen stres optree (Matthewman et al., 2009:310). Ondersteuningsnetwerke word beskou as kritiese buffers teen lewenstressors en die stres wat hierdeur veroorsaak kan word (Germain et al., 1996:150). Aldwin (2007:244) meld tereg dat die sosiale interaksies binne families as een van die belangrikste beskermingsfaktore teen stres kan dien. Laasgenoemde is veral waar, indien sosiale ondersteuning as 'n wedersydse proses binne die familie beskou word. Alhoewel die wynkelderproduksiewerkers se gesinne en huislike omstandighede dus stres kan verhoog, kan dit ook vir sommige werkers as 'n bron van ondersteuning om stres te hanteer, dien. Die wete dat individue oor sterk

ondersteuningsnetwerke beskik, bring mee dat angs verminder en vertrouwe toeneem dat stressors effektief hanteer kan word (Germain et al., 1996:150).

Laastens dui figuur 2.5 aan dat werkstressors, individuele faktore en nie-werksfaktore gesamentlik tot akute stresreaksies kan lei. Sielkundige reaksies kan byvoorbeeld daarna verwys dat wynkelderproduksiewerkers nie werksbevrediging ervaar nie of selfs depressie kan ontwikkel. Fisiese reaksies kan somatiese klagtes behels. Die werkers kan byvoorbeeld fisiese siekte ervaar wat eintlik die sielkundige oorsake van stres is. Veranderinge in werkers se gedrag kan dalk ongelukke, middele-misbruik en afwesigheid insluit.

2.12 SAMEVATTING

Een van die belangrikste ontwikkelingstake van volwassenheid behels om te werk en in 'n beroep gevestig te word. Die wynkelderproduksiewerkers kan egter deur uiteenlopende faktore gemotiveer word om wel te werk. Werk kan aan die werkers se basiese behoeftes voldoen of as 'n manier van selfaktualisering dien. Werkers sal verskillende behoeftes, probleme en stressors in die verskillende fases van die beroepsiklus ervaar. Veral vroue moet addisionele struikelblokke oorkom, terwyl hulle poog om aan beide werksverpligtinge en gesinsverantwoordelikhede te voldoen.

Dit is noodsaaklik dat die verwantskap tussen werksverrigting, stres, welstand, algemene gesondheid en maatskaplike funksionering verstaan word. Alhoewel stres uit verskillende komponente bestaan, blyk dit dat die transaksionele siening van stres die mees gepaste is. Daar is verskeie aspekte wat as moontlike werkstressors binne die wynkelder kan dien en hierdie stressors kan op verskillende vlakke voorkom. Stres kan op verskillende wyses by die wynkelderproduksiewerkers manifesteer. Stres vind gewoonlik in fisiese simptome uiting, maar kan ook veranderinge in die werkers se gedrag, kognisie en denke meebring. Nou ontstaan die vraag egter of werknemberystandsprogramme sal kan help om hierdie uiteenlopende faktore, wat die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering raak, aan te spreek.

HOOFSTUK 3

'N OORSIG VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME

3.1 INLEIDING

Die professie van Maatskaplike Werk fokus op die bevordering van maatskaplike en sosiale verandering, probleemoplossing binne menseverhoudings, asook die bemagtiging en bevryding van mense, ten einde mense se welsyn te verbeter. Deur die benutting van teorieë aangaande menslike gedrag en sosiale sisteme, betree Maatskaplike Werk die veld waar mense met hul omgewing in interaksie verkeer (Hare, 2004:409). Mogorosi (2009a:343) noem dat Maatskaplike Werk en maatskaplike werkers ten doel het om die maatskaplike funksionering van individue, groepe en gemeenskappe te bevorder. Die doelwit van hierdie hoofstuk is om die aard en omvang van werknemerbystandsprogramme te bespreek, ten einde te bepaal of dit wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike behoeftes, probleme en stressors sal kan help aanspreek. Hierdie is ook die tweede doelwit van die studie.

Dit is van belang dat die faktore wat tot die internasionale ontstaan van werknemerbystandsprogramme aanleiding gegee het, eers bespreek word. Nadat 'n oorsig van hierdie internasionale geskiedenis gegee is, sal ondersoek ingestel word na die ontstaan van werknemerbystandsprogramme binne Suid-Afrika. Vir die doeleindes van die betrokke studie is dit belangrik om uit die staanspoor onderskeid tussen werknemerbystandsprogramme en welstandsprogramme ("*wellness programs*") te tref, ten einde moontlike verwarring uit te skakel. Hierna sal gefokus word op die verband tussen werknemerbystandsprogramme en die stres van die wynkelderproduksiewerkers. Die rasionaal agter en fokusareas van hedendaagse werknemerbystandsprogramme sal aandag geniet. Daar is verskillende werknemerbystandsprogrammodelle wat benut kan word en elke model het spesifieke voordele en nadele. Vir die betrokke studie se aanwending sal die interne model en eksterne model bespreek word. Ten einde werknemerbystandsprogramme suksesvol te implementeer, moet daar aan sekere elemente en beginsels voldoen word. Indien hierdie aspekte in plek is, is daar voorgestelde stappe wat gevolg kan word om die implementering van werknemerbystandsprogramme meer vlot te laat verloop. Ten slotte sal gekyk word na kennis

en vaardighede waaroor maatskaplike werkers moet beskik, indien hulle by werknemberbystandsprogramme betrokke is.

3.2 INTERNASIONALE ONTSTAAN VAN WERKNEMER-BYSTANDSPROGRAMME

Ten opsigte van werknemberbystandsprogramme se internasionale oorsprong, sal hierdie veld se ontstaan in Brittanje en Amerika bespreek word.

3.2.1 Britse oorsprong

Dit blyk dat die oorsprong van werknemberbystandsprogramme in Brittanje gevind kan word. Die belangrikheid van die welsyn van Britse werkers het reeds in die laat agtiende eeu begin aandag geniet en is deur Brittanje se ekonomiese, sosiale, tegnologiese en godsdienstige veranderinge beïnvloed. Soos industrialisasie toegeneem het, het werkers (meestal mans) hulle gesinne verlaat in die soeke na werk. Verstedeliking het daartoe bygedra dat gesinsbande verswak en ondersteuningsnetwerke ontbreek het. Sterk ekonomiese mededinging tussen organisasies het daartoe gelei dat werkers baie lang ure moes werk. Soms het werkers se fisiese gesondheid en veiligheid ook in gedrang gekom (Berridge et al., 1997:29). Werkers was nie aan die proses van industrialisasie gewoond nie. Die verhoogde gebruik van masjinerie het 'n nuwe vlak van kennis, vaardigheid en dissipline van werkers verlang. Al hierdie faktore het tot die ontstaan van werksverwante stres gelei. Hierdie stres het uitdrukking gekry in werkers se wanvoeding, algemene swak gesondheid, senuwee-ineenstortings en selfs in hulle vroeë en ontydige dood (Berridge et al., 1997:30).

Later het organisasies besef dat hulle direkte belang het by die welstand van gesonde en toegewyde werkers. Organisasies kon baat vind by werkers se verhoogde produktiwiteit en volgehoue produksie. Aan die begin van die neëntiende eeu is die dienste van dokters, verpleegsters, predikante en selfhelpgroepe aan werkers beskikbaar gestel. Die probleem was egter dat hierdie dienste geen struktuur en koördinerende gehad het nie. Dit was eers ten tyde van die Eerste Wêreldoorlog dat wetgewing voorsiening gemaak het vir die welstand van werkers en dan meer spesifiek vir die indiensname van vroue (Berridge et al., 1997:31). In 1948 tree die Wet op Nasionale Gesondheidsdienste in werking. Hierdie wet het voorsiening gemaak vir gratis mediese dienste aan werkers en het werksongelukke ingesluit. Ander wetgewing het armoede, lae inkomstes, behuisingsnood, pensioene en gesinsprobleme

aangespreek. Die regering het fondse vir hierdie inisiatiewe bekom, deurdat organisasies belasting moes betaal. Dit het daartoe gelei dat organisasies nie verdere verantwoordelikheid vir werkers se welsyn wou aanvaar nie, aangesien dit nog kostes vir organisasies sou beteken. Daar is geredeneer dat werkers by die regeringsprogramme om hulp moes aanklop, aangesien organisasies reeds finansiële hiervoor moes betaal deur belasting wat heftig is (Berridge et al., 1997:32).

Omdat werkers blootgestel was aan voortdurende werkstres, het hulle swak gesondheid getoon en het sommige werkers alhoewel en dwelms begin misbruik. Verhoudingsprobleme het toegeneem en werkers het finansiële druk ervaar. By die werk was al hoe meer werkers afwesig en meer beserings en ongelukke het plaasgevind. In die tagtigerjare het hierdie faktore tot die ontstaan van hedendaagse werknembystandsprogramme aanleiding gegee (Berridge et al., 1997:33). Die eerste volwaardige Britse werknembystandsprogram het die interne model gevolg. Die elektroniese, chemiese en olie-industrieë was toonaangewend in die implementering van werknembystandsprogramme. Teen die middel-tagtigerjare het die benutting van werknembystandsprogramme aansienlik gegroei. Die klem het wel verskuif vanaf die interne model na die eksterne model, aangesien dienste later eerder deur eksterne diensverskaffers gelewer is (Berridge et al., 1997:37-38).

3.2.2 Amerikaanse oorsprong

Amerika het later Brittanje se voorbeeld gevolg en begin om werknembystandsprogramme te implementeer. Gibson et al. (2006:217) en Mogorosi (2009b:508) meld dat werknembystandsprogramme aanvanklik ontstaan het om Amerikaanse werkers wat alkoholmisbruikprobleme ervaar het, te help. Aangesien laasgenoemde negatiewe gevolge vir werkers en dus organisasies ingehou het, is daar gehoop om werkers deur werknembystandsprogramme by te staan. Reeds sedert die veertigerjare het die groep Alkoholiste Anonim (AA) 'n 12-stapprogram ontwikkel om mense met 'n verslawing aan alkohol te probeer help. Dienste is aanvanklik deur leke-beraders wat meestal self gerehabiliteerde alkoholiste was, verskaf. Die sestigerjare bring egter 'n wending mee, aangesien intervensie meer professioneel van aard word. Leke-beraders is deur maatskaplike werkers vervang en dienste is later uitgebrei om ook vir ander middele-afhanklikheid voorsiening te maak (Berridge et al., 1997:34). Volgens Mogorosi (2009b:508) het die klem vanaf die identifisering van alkoholisme na die identifisering van swak werksverrigting

verskuif. Konstruktiewe konfrontasie het dan tussen werkers en organisasies plaasgevind, ten einde werkers te probeer motiveer om hulp te verkry (Mogorosi, 2009b:508).

Werknemerbystandsprogramme is ook deur die sogenaamde Hawthorne studies beïnvloed. Die Hawthorne studies wat in die dertigerjare gedoen is, het getoon dat werkers se produktiwiteit verhoog kon word deur die handhawing van goeie menseverhoudinge en deur aangename werksomstandighede te skep (Laubscher, 2002:19). Programme wat op die verskaffing van advies en berading aan werkers gebaseer was, het hieruit ontstaan. Die doel van hierdie programme was tweeledig. Aan die een kant het die programme op die bevordering van werkers se sosiale en sielkundige aanpassing binne die werksopset gefokus, maar moes dit bydra tot werkers se produktiwiteit ten einde organisasiedoelwitte te bereik. Daar is dus gestreef na die integrasie van die organisasie se besigheidsdoelwitte met die individuele gedrag van die werkers (Berridge et al., 1997:34).

3.3 ONTSTAAN VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME IN SUID-AFRIKA

Reeds in die sestiger- en sewentigerjare het verpleegsters wat in Suid-Afrikaanse industrieë werksaam was, 'n sleutelrol vertolk deur beroepe op organisasies te doen om enige vorm van bystand en ondersteuning aan werkers te verskaf (Mogorosi, 2009b:508). In vergelyking met Brittanje en Amerika blyk dit dat die eerste volwaardige werknemerbystandsprogramme eers in die vroeë tagtigerjare in Suid-Afrika ontstaan het, maar dat hierdie terrein sedertdien voortdurend ontwikkel het (Maiden, 1999:xii). Die mynwese het grootliks tot die ontstaan en ontwikkeling van werknemerbystandsprogramme in Suid-Afrika bygedra (Laubscher, 2002:61 en Mbana, 2005:9). Psigiatrisie dienste is deur middel van werknemerbystandsprogramme aan mynwerkers gebied om die probleem van alkoholmisbruik aan te spreek (Mogorosi, 2009b:508). Tog noem Harper (1999:1) dat organisasies in ander velde as die mynwese ook werknemerbystandsprogramme se potensiaal begin besef het om werkers se werkverrigting te verbeter.

Buys et al. (2009a:514) noem dat daar met die totstandkoming van demokrasie in 1994 in Suid-Afrika dramatiese veranderinge in die werkplek en arbeidsmag plaasgevind het. Harper (1999:12) en Maiden (1999:xii) verwys beide na kulturele diversiteit as 'n faktor wat werknemerbystandsprogramme geraak het, aangesien organisasies regstellende aksieprogramme moes implementeer om vir kulturele diversiteit in die werkplek voorsiening

te maak. Dit is daarom duidelik dat Suid-Afrikaanse werknemberbystandsprogramme beïnvloed word deur die land se unieke ekonomiese, maatskaplike en politieke uitdagings wat in die arbeidsmag weerspieël word (Govender en Terblanche, 2009:394).

Hierdie faktore dra daartoe by dat Suid-Afrikaanse werknemberbystandsprogramme verskeie uitdagings in ag moet neem, soos byvoorbeeld die bestaansreg van werknemberbystandsprogramme tydens moeilike ekonomiese tye, asook die bevordering van werknemberbystandsprogramme binne kleiner organisasies. Die toepassing van werknemberbystandsprogramme moet ook na verskillende sektore uitgebrei word, aangesien werknemberbystandsprogramme in Suid-Afrika nog nie 'n versadigingspunt bereik het nie (Maiden, 1999:xii).

3.4 WERKNEMBERBYSTANDSPROGRAMME VERSUS WELSTANDSPROGRAMME

Dit is van belang vir die doeleindes van die betrokke studie dat daar onderskeid tussen werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme getref word, ten einde moontlike verwarring te voorkom. Welstandsprogramme ("*wellness programs*") fokus volgens Gibson et al. (2006:218) op werkers se algehele fisiese en sielkundige gesondheid. Buys et al. (2009b:540) noem dat welstandsprogramme nie net ingestel is op die verbetering van werkers se gesondheid en die voorkoming van siektetoestande nie, maar ook om by werkers 'n bewuswording te kweek oor hul verantwoordelikheid om gesonde lewenstyle te handhaaf. Daar word klem geplaas op die identifisering en voorkoming van spesifieke gesondheidsprobleme en swak gesondheidsgewoontes. Dit kan byvoorbeeld gesondheidsareas soos hipertensie, rook, oefening, algehele fiksheid, gesonde eetgewoontes en die hantering van stres insluit.

Die mediese model word gewoonlik in die behandeling van hierdie fisiese probleme toegepas. Volgens die model moet daar eerstens 'n diagnose gemaak word. Hier vra werkers organisasies se hulp om probleme aan te spreek. Die probleme moet dan deur professionele persone gediagnoseer word. Behandeling is die tweede stap. Dit sluit in dat beradingsdienste aan werkers verskaf word. Hierdie dienste kan binne die werkskonteks aangebied word. Indien dit blyk dat daar nie resultate is nie, kan die hulp van eksterne professionele persone verkry word. Sifting ("*screening*") is die derde stap van die mediese model. Werkers wat aan baie werkspanning blootgestel is, word periodiek ondersoek om moontlike gevaartekens

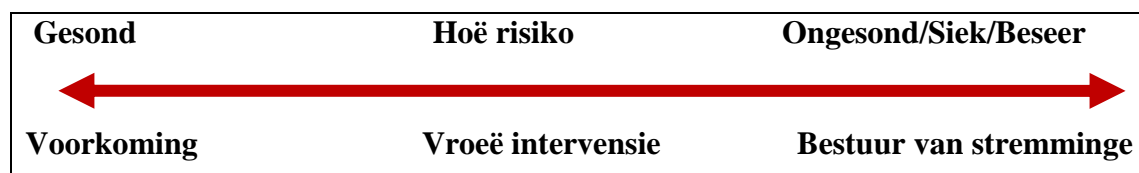
vroegtydig te identifiseer. Die laaste stap handel oor voorkoming waar ondersteuning aan werkers gebied word deur die nodige opleiding (Gibson et al., 2006:217). Volgens Grobler et al. (2006:399) moet werkers, as deel van voorkoming, aangemoedig word om gesonder leefstyle te handhaaf deur middel van oefening, gesonde eetgewoontes en die monitering van hulle algemene gesondheid. Buys et al. (2009b:541) stel voor dat voorkomende dienste met behulp van opleiding, werksinkels en seminare kan geskied.

Ook meld Buys et al. (2009b:542) dat werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme die mees algemene intervensiestrategie is, aangesien beide op probleemoplossing fokus. Dit is van belang vir maatskaplike werkers om kennis van welstandsprogramme te dra omdat dit soms in die praktyk met werknemberbystandsprogramme kan oorvleuel. Derr en Lindsay (1999:305) meld juis dat werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme verskillende benaderings volg, maar tog soortgelyke doelwitte nastreef, naamlik die vermindering van organisatoriese kostes as gevolg van werker-afwesigheid, verlaagde produktiwiteit en gesondheidseise. Hierdie dienste kan onafhanklik funksioneer of met mekaar geïntegreer word (Buys et al., 2009b:542). Die realiteit is egter dat werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme gewoonlik in die werkplek om dieselfde beperkte finansiële en menslike hulpbronne meeding (Derr et al., 1999:313).

Uit bogenoemde kan afgelei word dat welstandsprogramme primêr op werkers se fisiese gesondheid fokus. Vervolgens word die mediese model benut en dienste word deur mediese kundiges, soos dokters en verpleegsters, aangebied. Die fokus is ook op die werker as individu. Daarteenoor fokus werknemberbystandsprogramme op werkers as individue, maar ook op werkers as deel van groepe en sisteme wat mekaar wedersyds beïnvloed. Klem word geplaas op werkers se probleme binne hulle privaat lewens en in die werkskonteks. Maatskaplike werkers se betrokkenheid by werknemberbystandsprogramme is ideaal, aangesien maatskaplike werkers juis opgelei word om hierdie passing tussen mense en hulle omgewings te begryp. Werkers se behoeftes, probleme en stressors kan makliker geïdentifiseer word wanneer dit tot swak fisiese gesondheid en onvanpaste gedrag aanleiding gee. Maatskaplike werkers moet dus bepaal of werkers se simptome psigosomaties van aard is, al dan nie.

3.5 WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME EN WERKERS SE WELSTAND

Matthewman et al. (2009:301) meld dat organisasies stres as een van die grootste besigheidsrisiko's moet ag en daarom werkers se stres hanteringsvaardighede as 'n menslike hulpbronneprioriteit moet beskou. Hierdie stelling is ook op die wynkelderproduksiewerkers en wynkelder van toepassing. Individue bestee die meeste van hulle leeftyd by die werk. Gevolglik bied die werkplek die ideale omgewing waar werkers beïnvloed kan word om individuele leefstyle en gesondheid te verbeter (Laubscher, 2002:28). Organisasies vind hierby baat, aangesien gesonde werkers meer produktief is en kostes vir gesondheidsorg terselfdertyd afneem. Een van die grootste bedreigings vir die produktiwiteit en winsgewindheid van organisasies, soos wynkelders, is 'n ongesonde werksmag (Laubscher, 2002:30). Volgens Schaaf Dickens (1999:425) moet werknemerbystandsprogramme daarom voorsiening maak vir verskillende vlakke in werkers se maatskaplike funksionering. Hierdie maatskaplike funksionering word volgens 'n sogenaamde welstandkontinuum bepaal en word skematies deur figuur 3.1 voorgestel:



Figuur 3.1: Welstandkontinuum

Aangepas uit: Schaaf Dickens (1999:425)

Indien figuur 3.1 op die studie van toepassing gemaak word, bestaan die aanname dat die wynkelderproduksiewerkers te eniger tyd op verskillende vlakke van die welstandkontinuum kan funksioneer. Op enige gegewe oomblik kan die werkers dus in sekere areas van hulle maatskaplike funksionering (een kant van die kontinuum) gesond wees, terwyl hulle probleme in ander areas wat as hoë risiko beskou word, ervaar. Dit kan selfs lei tot die algehele stremming van die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike funksionering (aan die ander kant van die kontinuum). Hierdie stremminge moet dan deur werknemerbystandsprogramme uitgelig en bestuur word. Sodanige werknemerbystandsprogramme moet so saamgestel wees dat dit werkers bemagtig met kennis oor die voorkoming van probleme.

Voorkomingstrategieë kan werkers leer hoe om gevaartekens van moontlike wanaanpassing vroegtydig te identifiseer (Schaaf Dickens, 1999:425).

Vroeë intervensie verwys na die identifisering van gevaartekens en probleme by werkers, asook die hulp wat op 'n vroeë stadium verkry kan word. Op hierdie vlak kan toesighouers en vakbondverteenwoordigers aspekte wat 'n bedreiging vir werksverrigting en produktiwiteit inhou, identifiseer. Tog bestaan die realiteit dat werknemberbystandsprogramme en intervensie ook ter sprake is waar erge probleme wat negatief op werkers se maatskaplike funksionering inwerk, ervaar word. Langtermynbehandeling is 'n duur en tydrowende proses. Daarteenoor is voorkoming en vroeë intervensie meer koste-effektief vir organisasies (Schaaf Dickens, 1999:426).

Volgens Matthewman et al. (2009:302) is die voorkoming en bestuur van werksverwante stres deurslaggewend om werkers se welstand, produktiwiteit en werksverrigting te bevorder, asook vir die verbetering van organisasies se algehele effektiwiteit en sukses. Hierdie faktore word uiteindelik gereflekteer in die winsgewendheid van organisasies. Werknemberbystandsprogramme kan stresverwante kwessies wat op die wynkelderproduksiewerkers se werk en maatskaplike funksionering inbreuk maak, aanspreek. Deur van statistiek gebruik te maak, kan werknemberbystandsprogramme aan organisasies terugvoering oor die presiese aard en voorkoms van werksverwante stres bied (Matthewman et al., 2009:317). Vervolgens word ondersoek ingestel na die redes waarom wynkelders werknemberbystandsprogramme kan benut.

3.6 RASIONAAL VAN WERKNEMBERBYSTANDSPROGRAMME

Volgens Powrie (2001:66) is daar as gevolg van veranderende ekonomiese omstandighede, toenemende druk op organisasies om meer kompetend en produktief te wees. Hierdie aanname is ook vir wynkelders 'n realiteit. Werknemberbystandsprogramme fokus op die verbetering van werkers se effektiwiteit deur die voorkoming, vroeë identifisering en die oplossing van werksverwante probleme en stressors wat negatief op werksverrigting inwerk. Dit spreek ook privaat probleme en stressors aan wat werkers se gesinsomstandighede en maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed (Mogorosi, 2009b:507-508).

Die toepassing van werknemberbystandsprogramme blyk steeds 'n groeiende bedryf te wees. Daar kan verskeie redes wees waarom organisasies besluit om werknemberbystandsprogramme

te implementeer. Werknemerbystandsprogramme het 'n tweeledige funksie, aangesien dit voordele inhou vir beide die organisasie en werkers – in hierdie geval die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers. Vir die meeste organisasies is winsgewendheid 'n belangrike doelwit (Buys et al., 2009a:515) en werknemerbystandsprogramme kan help om organisasies se winsgewendheid te verhoog. Volgens Grobler et al. (2006:398) is laasgenoemde te danke aan die vermindering in werker-afwesigheid, personeelwisseling, traagheid, ongelukke en mediese eise.

Deur die toepassing van werknemerbystandsprogramme kan organisasies, soos wynkelders, werkers wat swak werksverrigting en produktiwiteit vanweë werksverwante en/of privaat probleme openbaar, identifiseer (Berridge et al., 1997:16). Volgens Grobler et al. (2006:397) behels die filosofie van werknemerbystandsprogramme dat, alhoewel organisasies nie die reg het om in werkers se privaat lewens in te meng nie, organisasies wel werksverrigtingstandaarde, waaraan werkers moet voldoen, kan stel. Organisasies behoort werkers te ondersteun om vinnig van probleme te herstel sodat hulle na die werk kan terugkeer. Werknemerbystandsprogramme verskaf aan organisasies die opsie om nie goeie werkers te verloor nie en werkers se produktiwiteit te handhaaf (Joseph en Injodey, 2006:31). Berridge et al. (1997:57) noem dat dit veral belangrik is om werkers wat sleutelposisies binne organisasies beklee, te behou.

Bestuurders en toesighouers kan deur werknemerbystandsprogramme effektief toe te pas, die werksladings van werkers met probleme verminder en sodanige werkers korrek hanteer. Organisasies kan ook meer beheer uitoefen oor aanspreeklikheid ten opsigte van werkers se gesondheidsorg en versekeringskoste. Deur middel van werknemerbystandsprogramme kan die wynkelder bewus word van stres en ontevredenheid by werkers, wat sodoende probleemareas binne die werkskonteks kan identifiseer. Volgens Berridge et al. (1997:159) kan werknemerbystandsprogramme help om werkers gemotiveerd te hou en beter verhoudings tussen kollegas te verseker. Berridge et al. (1997:57) en Mogorosi (2009a:346) noem dat werknemerbystandsprogramme daartoe kan bydra om die werkplek meer menslik te maak en die siening dat organisasies vir hulle werkers omgee, bevestig. Die behoeftes van die veranderende werkplek, asook die behoeftes van die veranderende arbeidsmag, kan deur werknemerbystandsprogramme aangespreek word. Die effektiewe bestuur van werknemerbystandsprogramme kan bydra tot 'n vermindering van die organisasies se kostes in terme van personeelafwesigheid. Orren en Terblanche (2009:432-433) het bevind dat

personeelafwesigheid uiteenlopende gevolge het. Dit sluit in laer produktiwiteit, laer moraal, swak dissipline en verhoogde wrywing tussen die werkers en die bestuur wat werksverhoudinge vertroebel. Aangesien daar nie aan spertye voldoen word nie, skaad dit organisasies se mededingendheid.

Deur werknemberbystandsprogramme te implementeer, kan die algehele verhouding tussen 'n organisasie en sy werkers verbeter word. Nie net word werkers se toegewydheid en lojaliteit teenoor 'n organisasie verhoog nie, maar hulle produktiwiteit verbeter ook (Mogorosi, 2009a:346). Werknemberbystandsprogramme fokus verder op verhoogde werksverrigting in terme van die kwaliteit en kwantiteit van dienslewering (Berridge et al., 1997:159). Deur ondersteuning aan alle belanghebbende partye te bied, kan hierdie programme daartoe bydra om werksverrigtingvereistes te bereik, verandering aan te moedig en organisatoriese ontwikkeling te steun (Berridge et al., 1997:91).

Googins et al. (1987:162) meld dat dit soms van maatskaplike werkers verwag word om werknemberbystandsprogramme te implementeer sonder dat omvattende behoeftebepalings uitgevoer is. Die belangrikheid van deeglike behoeftebepalings, as die eerste stap in die ontwikkeling van werknemberbystandsprogramme, kan nie genoegsaam benadruk word nie. Laubscher (2002:33) sluit hierby aan en meld dat werknemberbystandsprogramme juis die unieke behoeftes van organisasies moet reflekteer. In tabel 3.1 word die verskillende redes waarom organisasies moontlik werknemberbystandsprogramme kan implementeer, aangetoon.

Tabel 3.1: Redes vir organisasies se gebruik van werknemberbystandsprogramme

Help met	Verminder	Verbeter	Bestuur/Hanteer
Reaksies op krisis Spesifieke behoeftes Implementering van beleid Probleem-identifisering en oplossing	Regskostes Afwesigheid Personeelwisseling Vervreemding Ongelukke Konflik Stres Angs	Moraal Produktiwiteit Kwaliteit Werksverrigting Winste Toewyding Terugvoering Hanteringsvaardighede Gesondheid	Verandering Onsekerheid Stres Omgewing Moeilike werkers

Aangepas uit: Laubscher (2002:33)

Indien tabel 3.1 op die betrokke studie toegepas word, kan afgelei word dat wynkelders op verskeie gebiede by werknemberbystandsprogramme sou kon baat vind. Werknemberbystandsprogramme kan as 'n helpende hand dien; ongewenste elemente verminder; op sterk punte voortbou; en organisatoriese veranderlikes bestuur. Tabel 3.1 dui aan dat werknemberbystandsprogramme kan help met die wynkelder se beleidimplementering, asook die identifisering en oplossing van probleme. Wynkelders kan finansieel baat by die afname in werkers se afwesigheid, personeelwisseling en regskostes verbonde aan moontlike arbeidsdispute. Winste kan verhoog indien wynkelderproduksiewerkers se betrokkenheid by werksverwante ongelukke beperk kan raak. Deur werkers se moraal, toewyding, produktiwiteit en werksverrigting te verbeter, sal dit tot die wynkelder se algehele sukses bydra. Werknemberbystandsprogramme plaas klem op wynkelderproduksiewerkers se verbeterde gesondheid en hanteringsvaardighede ten einde aspekte soos ang, stres en konflik te verminder. Laasgenoemde maak dit moontlik om organisatoriese veranderings en onsekerheid binne wynkelders meer oordeelkundig te hanteer en bestuur.

Werknemberbystandsprogramme fokus ook daarop om werkers te ondersteun ten opsigte van hul behoeftes, probleme en stressors en hulle te help met die hantering van hierdie aspekte. Die redes waarom werkers werknemberbystandsprogramme as waardevol beskou, kan om organisatoriese redes verskil. Werknemberbystandsprogramme hou verskeie voordele vir werkers in. Dit sluit in verbeterde hanteringsvaardighede, interpersoonlike verhoudings en meer algemene lewenstevredenheid (Berridge et al., 1997:159). Werkers kan redeneer dat werknemberbystandsprogramme daartoe moet bydra dat hulle hoë stresvlakke beter kan hanteer. Ook kan werknemberbystandsprogramme werkers bemaatig om by veranderinge binne organisasies aan te pas (Berridge et al., 1997:119).

Omdat dit duidelik is dat organisasies, insluitend wynkelders, uniek is, sal werknemberbystandsprogramme vir hierdie organisatoriese uniekheid voorsiening moet maak. Die sukses van werknemberbystandsprogramme is juis ge-anker in die strewe om tot voordeel van beide organisasies en werkers te wees, sodat die organisatoriese doelwitte en die werkers se maatskaplike behoeftes versoen word. Sodra die redes vir die benutting van werknemberbystandsprogramme bepaal is, kan die fokusareas van werknemberbystandsprogramme aandag geniet.

3.7 FOKUSAREAS VAN WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME

Volgens Harper (1999:2) is die meeste organisasies onbewus van die omvang van dienste wat deur werknemerbystandsprogramme gelewer kan word asook die rol wat praktisyns, maatskaplike werkers in hierdie geval, binne hierdie gebied kan vertolk. Grobler et al. (2006:397) noem dat die meeste werknemerbystandsprogramme op 'n wye reeks van werksverwante probleme, maar ook persoonlike probleme wat deur werkers ervaar word, kan fokus. 'n Belangrike aspek van werknemerbystandsprogramme is juis dat dit 'n holistiese benadering volg. Werknemerbystandsprogramme maak voorsiening vir die realiteit dat daar nie 'n duidelike onderskeid tussen werkers se werksverwante en persoonlike probleme getref kan word nie. Wanneer werkers stres in die een area ervaar, sal dit heel waarskynlik die ander areas van maatskaplike funksionering ook nadelig beïnvloed, indien die probleem nie effektief aangespreek word nie (Berridge et al., 1997:161). Gevolglik bestaan die aanname dat die wynkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors binne die werkskonteks na die gesinslewe kan oorspoel; en andersom.

Werknemerbystandsprogramme kan 'n verskeidenheid van dienste bied na gelang van die behoeftes, probleme en stressors wat deur die wynkelderproduksiewerkers en wynkelder ervaar word. Dit is dus van kardinale belang dat deeglike behoeftebepalings vooraf gedoen moet word om hierdie elemente te identifiseer (Laubscher, 2002:45). Wanneer stres en depressie byvoorbeeld met werkers se persoonlike lewe en werksproduktiwiteit inmeng, kan werknemerbystandsprogramme help om hierdie aspekte aan te spreek (Joseph et al., 2006:31). Verdere probleme wat deur werknemerbystandsprogramme hanteer kan word, sluit MIV/VIGS, alkoholmisbruik, dwelmmisbruik, kroniese siektes, gestremdheid, huweliksberading, egskeiding, gesinsprobleme, finansiële beplanning, dobbelary, aftrede, rook, selfmoordneigings en gewigsbeheer in (Berridge et al., 1997:22). Dit kan ook kwessies soos gedragsprobleme en emosionele intelligensie aanspreek (Gibson et al., 2006:217). Grobler et al. (2006:398) maak voorsiening vir probleme met betrekking tot angs en Berridge et al. (1997:16) noem dat werkers probleme met regsaaangeleenthede kan ervaar.

Laubscher (2002:45) verwys na verskillende areas van werkers se maatskaplike funksionering wat deur behoeftes, probleme en stressors geraak kan word. In tabel 3.2 word daar aangedui watter van hierdie areas moontlik deur werknemerbystandsprogramme gehanteer kan word:

Tabel 3.2: Moontlike fokusareas van werknemberbystandsprogramme

Werksverwante aspekte	Gesin	Fisiese gesondheid	Emosionele gesondheid	
Ongelukke / rampe	Familieprobleme	MIV/VIGS	Selfmoordgedagtes	
Tegnologiese en werkveranderinge	Verbale mishandeling	Kroniese siektes	Sielkundige gesondheid	
Bevorderings	Gesinsgeweld	Rook	Rouberaad	
Teistering	Huweliksprobleme	Gewigsbeheer	Stres	
Loopbaanontwikkeling	Egskeiding	Gestremdheid		
Werksverrigting-evaluasies	Finansiële advies	Fiksheid		
Grieweprosedures	Regsadvies	Middele-misbruik		
Dissiplinêre prosedures	Aftredebeplanning	Vrouekwessies		
Afdanking				
Geletterdheid, opleiding en ontwikkeling				

Aangepas uit: Laubscher (2002:45)

Indien tabel 3.2 op die betrokke studie van toepassing gemaak word, kan afgelei word dat werknemberbystandsprogramme voorsiening kan maak vir onder meer werksverwante aspekte, gesinsdinamika, asook die wynkelderproduksiewerkers se fisiese en emosionele gesondheid. In elke area kan verskillende behoeftes, probleme en stressors aangespreek word. Soos vroeër genoem, is dit belangrik om daarop te let dat, indien wynkelderproduksiewerkers se fisiese gesondheid aandag geniet, werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme moontlik met mekaar kan oorvleuel. Beide werknemberbystandsprogramme en welstandsprogramme kan byvoorbeeld van waarde wees in die hantering van aspekte soos MIV/VIGS, kroniese siektes, gestremdheid, rook, gewigsbeheer, fiksheid, middele-misbruik en vroulike gesondheidkwessies. Welstandsprogramme maak egter nie voorsiening vir die wynkelderproduksiewerkers se berading indien hierdie fisiese simptome 'n maatskaplike en/of sielkundige oorsprong het nie. Mediese personeel word voorts onvoldoende opgelei om die werkers met berading by te staan. Dit is dan juis hier waar werknemberbystandsprogramme en

maatskaplike werkers se kliniese opleiding en vaardighede 'n bydrae kan lewer. Maatskaplike werkers se tradisionele kliniese agtergrond en opleiding is van waarde wanneer gesinsprobleme en die wynkelderproduksiewerkers se emosionele gesondheid hanteer moet word. Aspekte soos die aanspreek van selfmoordneigings, rouberaad en die hantering van stres behoort dus binne maatskaplike werkers se veld van kundigheid te wees.

Tog maak werknemberbystandsprogramme ook voorsiening vir werksverwante probleme wat tradisioneel meer aandag in velde soos Bedryfsielkunde en Menslike Hulpbronbestuur geniet. Soos tabel 3.2 voorts aandui, kan werknemberbystandsprogramme fokus op die wynkelderproduksiewerkers se loopbaanontwikkeling, werksverrigting-evaluasies en potensiële bevorderingsmoontlikhede. Wynkelders en werknemberbystandsprogramme moet aan die Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing ten opsigte van indiensopleiding, die hantering van teisteringaanmeldings, griewe, dissiplinêre prosedures en afdankings voldoen. Sodra die redes vir die implementering van werknemberbystandsprogramme en die fokusareas bepaal is, moet wynkelders besluit watter model van werknemberbystandsprogramme benut sal word.

3.8 WERKNEMBERBYSTANDSPROGRAMMODELLE

Googins et al. (1987:110), asook Berridge et al. (1997:49), meld dat daar nie 'n universele aanvaarde model vir werknemberbystandsprogramme bestaan nie, maar dat daar 'n verskeidenheid van benaderings in die praktyk gevind word. Dit kan waarskynlik toegeskryf word aan die uniekheid van elke organisasie se werkskonteks en dus die gepaardgaande spesifieke verwagtinge, vereistes en verantwoordelikhede wat aan werkers (en dus werknemberbystandsprogramme) gestel word.

Werknemberbystandsprogramme kan volgens sekere kriteria geklassifiseer word. Dit sluit in die fisiese ligging waar die dienste gelewer gaan word. Dit is ook belangrik om te weet of interne praktisyns of eksterne diensverskaffers vir dienste verantwoordelik gaan wees. Oorweging moet gegee word aan die aard van die dienste wat aan werkers gebied word. Laasgenoemde kan byvoorbeeld slegs assesserings of andersins langtermynberading insluit. Tyd speel ook 'n rol, naamlik of die intervensie korttermyn of langtermyn van aard sal wees (Berridge et al., 1997:51).

Voorts stel Govender et al. (2009:410) voor dat organisasies ook die volgende aspekte in gedagte hou wanneer daar op 'n gepaste werknemberbystandsprogrammodel besluit word: die

aard en grootte van die werksmag; asook die werksmag se geografiese verspreiding; die organisasiekultuur en beskikbare bronne wat 'n invloed kan uitoefen op die verskeidenheid van dienste wat aan werkers gelewer kan word; die voorkeure van werkers en wanneer die teikengroep binne die organisasie geïdentifiseer is. Hierdie riglyne kan ook vir wynkelders van waarde wees.

Die keuse van 'n gepaste werknemberbystandsprogram het implikasies vir wynkelders en wynkelderproduksiewerkers. Berridge et al. (1997:51) meld dat dit uit die staanspoor belangrik is om te bepaal of dienste deur leke-beraders of professionele praktisyns gelewer sal word. Die mate waarin organisasies se bestuur by werknemberbystandsprogramme betrokke gaan wees, moet aandag geniet. Daar moet bepaal word of die werknemberbystandsprogram deel gaan vorm van ander organisasie-meganismes soos werksverrigting-evaluasies, bevorderingsmoontlikhede en dissiplinêre prosedures. Hierdie aspekte kan dus ook as kriteria aangewend word in die keuse van 'n gepaste werknemberbystandsprogrammodel vir die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers.

In literatuur word verskillende tipes werknemberbystandsprogramme gevind. Die vier vernaamste modelle blyk die interne model, eksterne model, konsortiummodel en affiliasiemodel te wees. Volgens Berridge et al. (1997:53) behels die konsortiummodel dat verskillende organisasies gesamentlik van eksterne diensverskaffers gebruik maak om sodoende onkoste ten opsigte van die werknemberbystandsprogramme te deel. Met die affiliasiemodel word werknemberbystandsprogramme deur eksterne diensverskaffers aangebied. Daar is 'n hoë kliëntfokus, maar organisasies se betrokkenheid by die proses is baie beperk (Berridge et al., 1997:53).

Vir die doeleindes van die betrokke studie word daar na die interne en die eksterne model gekyk. Vervolgens sal hierdie twee werknemberbystandsprogrammodelle in meer detail bespreek word en sal daar ook na elke model se onderskeie voordele en nadele verwys word.

3.8.1 Interne werknemberbystandsprogrammodel

Volgens Laubscher (2002:36) word die interne model benut wanneer organisasies hulle eie bronne gebruik om aan werkers werknemberbystandsprogramdienste te verskaf. Organisasies kan byvoorbeeld professionele persone, soos maatskaplike werkers, sielkundiges, beraders, dokters en verpleegsters in diens neem om werknemberbystandsprogramdienste aan werkers te bied.

Die voordele van die interne model is dat organisasies meer beheer het oor die kwaliteit van werknemberbystandsprogramdienste wat aan werkers gelewer word. Praktisyns wat verantwoordelik is vir die intervensie, kan soms meer effektiewe dienste lewer ten opsigte van werksverwante probleme. Laubscher (2002:36) sowel as Spitzer en Favorini (1993:352) is van mening dat praktisyns wat deel van die organisasies vorm, meer vertrouwd met die unieke dinamika van individuele organisasies is. Aangesien dienste op die organisasie se perseel gelewer word, neig hierdie dienste om meer toeganklik te wees vir werkers (Spitzer et al., 1993:352).

Die interne model het egter ook nadele. Laubscher (2002:36) noem dat organisasies oor 'n redelike groot werksmag moet beskik, ten einde die kostes te regverdig om werknemberbystandsprogrampraktisyns voltyds in diens te neem. Aangesien organisasies die praktisyns se salaris betaal, kan dit tot 'n konflik van belange en etiese implikasies aanleiding gee (Berridge et al., 1997:53). Die handhawing van konfidensialiteit blyk die grootste etiese dilemma en bron tot kommer te wees (Spitzer et al., 1993:352). Werkers mag bekommerd wees dat deelname aan werknemberbystandsprogramme hulle loopbane negatief kan beïnvloed. So kan werkers byvoorbeeld vrees dat, indien hulle van werknemberbystandsprogramdienste gebruik maak, hulle nie vir toekomstige bevorderings in ag geneem sal word nie. 'n Verdere vrees van werkers kan wees dat privaat probleme aan kollegas bekend sal raak (Laubscher, 2002:36).

3.8.2 Eksterne werknemberbystandsprogrammodel

Met die eksterne model maak organisasies van eksterne diensverskaffers gebruik om werknemberbystandsprogramme aan werkers te bied (Berridge et al., 1997:53). Alhoewel die meeste Suid-Afrikaanse organisasies aanvanklik van die interne werknemberbystandsprogrammodel gebruik gemaak het, blyk hulle nou na die eksterne model te verander (Peters, 1999:84). Klaarblyklik kom hierdie tendens ook in Amerika voor (Spitzer et al., 1993:358).

Die eksterne werknemberbystandsprogrammodel het verskeie voordele. Spitzer et al. (1993:352) is van mening dat dit meer koste-effektief is vir organisasies om van hierdie model gebruik te maak. Organisasies het nie nodig om self praktisyns aan te stel en die gepaardgaande maandelikse salaris te dek nie. Met die eksterne model betaal organisasies slegs vir dienste wat bekom is. Diensverskaffers bereken gewoonlik kostes op grond van die

getal werkers wat van die dienste gebruik gemaak het, asook die tipe dienste wat verskaf is (Laubscher, 2002:37). Nog 'n voordeel is dat werkers meer gemaklik kan wees om probleme te bespreek met eksterne praktisyns wat as objektief en neutraal beskou word. Gevolglik kan werkers die aanname ondersteun dat daar meer konfidensialiteit bestaan en mag werkers dus meer eerlik en openlik wees aangaande werksverwante en privaat probleme wat ervaar word. Omdat eksterne praktisyns aan uiteenlopende organisasies blootgestel word, lei omvangryke ervaring daartoe dat eksterne praktisyns werknemberbystandsprogramme vinnig en effektief implementeer. Spitzer et al. (1993:352) beskou eksterne diensverskaffers as "gesoute" praktisyns as gevolg van hulle deeglike kennis van die kernelemente en beleid van werknemberbystandsprogramme, asook hulle vermoë om werkers te mobiliseer.

'n Nadeel van die eksterne werknemberbystandsprogrammodel is dat daar tog wel werkers mag wees wat verkies om nie hulp van eksterne praktisyns te verkry nie (Laubscher, 2002:37). Werkers mag dink eksterne praktisyns verstaan nie die unieke werkskonteks en werksomstandighede nie en kan gevolglik nie die nodige begrip vir werksverwante probleme toon nie. Dit mag ook moontlik wees dat die bestuur nie dieselfde mate van ondersteuning aan eksterne diensverskaffers bied nie.

Dit is duidelik dat daar 'n verskeidenheid van faktore bestaan wat oorweging moet geniet alvorens wyndkelders op 'n gepaste werknemberbystandsprogrammodel kan besluit. Wanneer hierdie keuse gemaak moet word, blyk dit raadsaam om beide die wyndkelderbestuur en die wyndkelderproduksiewerkers se insette te verkry. Hierdie insette kan tydens 'n behoeftebepaling ingewin word. Ongeag watter werknemberbystandsprogrammodel uiteindelik gekies word, is daar sekere elemente waaraan dit moet voldoen om die kanse op sukses te verbeter.

3.9 ELEMENTE VAN SUKSESVOLLE WERKNEMBERBYSTANDS-PROGRAMME

Vir werknemberbystandsprogramme om waarlik suksesvol te wees, moet dit werkers se behoeftes, probleme en stressors binne die werkskonteks en werkers se privaat lewens aanspreek. Terselfdertyd moet werknemberbystandsprogramme ook organisasies se behoeftes en doelwitte ondersteun (Berridge et al., 1997:13). Daar is verskeie faktore wat 'n invloed op die uiteindelijke sukses of mislukking van werknemberbystandsprogramme kan uitoefen.

Mogorosi (2009a:348-353) beklemtoon die volgende twaalf elemente as die boustene van suksesvolle werknemerbystandsprogramme:

3.9.1 Goedkeuring vanaf bestuur

Vir werknemerbystandsprogramme om suksesvol te wees, moet die bestuur van organisasies die werknemerbystandsprogramme goedkeur en aktief by die implementering daarvan betrokke wees. Laubscher (2002:35) meld dat, indien enige verandering binne organisasies suksesvol uitgevoer wil word, die bestuur se ondersteuning van deurslaggewende belang is. Die organisasie se bestuur moet voortdurend toegewyd bly aan die werknemerbystandsprogramme en aan werkers berading, advies en ondersteuning bied (Berridge et al., 1997:20). Dit sal vir ander werkers as voorbeeld dien as die gesagsfigure van organisasies die werknemerbystandsprogramme ondersteun.

Volgens Grobler et al. (2006:215) word werkers se produktiwiteit en prestasie nadelig beïnvloed indien deurlopende ondersteuning vanaf organisasies ontbreek. Voorts beklemtoon Berridge et al. (1997:20) dat 'n sistematiese opname van organisasies gemaak moet word. Die opnames moet fokus op die aard, oorsake en omvang van behoeftes, asook die probleme en stressors binne die werkskonteks, wat dan as behoeftebepalings kan dien. Indien die wynkelder dus sou besluit om werknemerbystandsprogramme vir die wynkelderproduksiewerkers te implementeer, sal die bestuur reeds vanaf die begin hierdie inisiatief met beide woord en daad moet ondersteun.

3.9.2 Goedkeuring deur werkers, unies en vakbonde

Indien werknemerbystandsprogramme nie deur unies en vakbonde ondersteun word nie, kan die werkers moontlik agterdogtig en skepties wees en gevolglik weerstand teen deelname aan werknemerbystandsprogramme bied. Daar word aanbeveel dat behoorlike konsultasie plaasvind met alle partye wat deur die werknemerbystandsprogramme geraak kan word. Laubscher (2002:36) stel byvoorbeeld voor dat werknemerbystandsprogramme benut kan word wanneer organisasies, unies en vakbonde oor werkers se finansiële vergoeding onderhandel.

3.9.3 Vrywillige deelname

'n Inligtingsprogram moet aan werkers gebied word. Hierin moet die doelwitte van die werknemerbystandsprogramme verduidelik word, asook die rolle wat deur alle

belanghebbendes vertolk sal word. In hierdie geval kan belanghebbendes byvoorbeeld die wynkelderdireksie, bestuur, toesighouers, werkers, unies en vakbonde insluit. Die prosedure waarvolgens probleme ge-assesseer sal word, moet duidelik wees. Daar moet onderskeid getref word tussen wat die korttermynberading van werkers behels versus langtermynbehandeling en ondersteuning (Berridge et al., 1997:20). Die wynkelderproduksiewerkers moet verkieslik nie gedwing of geforseer word om aan werknemberbystandsprogramme deel te neem nie. Grobler et al. (2006:399) ondersteun vrywillige deelname wat werkers se selfbeskikkingsreg erken. Indien die wynkelderproduksiewerkers deelneem, mag hulle ook te eniger tyd vrywillig van die werknemberbystandsprogramme onttrek sonder dat hulle enigsins benadeel sal word.

3.9.4 Konfidensialiteit en privaatheid

Daar moet volkome vertroue tussen werkers en werknemberbystandsprogrampraktisyns bestaan, indien die intervensie suksesvol gaan wees. Hierdie professionele vertrouensverhouding kan nie ten volle bereik word, indien werkers se inligting nie vertroulik gehanteer word nie (Taute en Manzini, 2009:387). Gibson et al. (2006:218) noem dat die welslae van werknemberbystandsprogramme sterk beïnvloed word deur werkers se vertroue in die dienste, al dan nie.

Eerstens moet die wynkelderproduksiewerkers aanvaar dat die implementering van werknemberbystandsprogramme hulle werklik kan help. Tweedens is dit belangrik dat werkers vertrou dat inligting konfidentiële hanteer sal word. Daar moenie vrese bestaan dat inligting met mede-kollegas bespreek sal word of dat die wynkelderbestuur onregverdigde besluite sal neem nie. Deelname aan werknemberbystandsprogramme moet dus vir die wynkelderproduksiewerkers vry van risiko wees, met ander woorde werkers moenie negatiewe implikasies ervaar, vanweë deelname aan die werknemberbystandsprogramme nie. Die werknemberbystandsprogramme moet dus steeds werkers se werksekuriteit en moontlikheid van toekomstige bevorderings beskerm.

Tydens die bespreking vroeër was die handhawing van konfidensialiteit reeds 'n sentrale oorweging by die keuse van 'n werknemberbystandsprogrammodel. Hierdie kwessie kan nie genoegsaam beklemtoon word nie. Dit is dus raadsaam om te bepaal of wynkelderproduksiewerkers van interne praktisyns of eksterne praktisyns gebruik wil maak,

aangesien die handhawing van konfidensialiteit bepalend kan wees vir die sukses of mislukking van werknemberbystandsprogramme.

3.9.5 Professionele personeel

Die praktisyns wat by werknemberbystandsprogramme betrokke is, moet oor genoegsame opleiding en kennis beskik ten einde effektiewe dienste te kan lewer. Daar word aanbeveel dat sielkundiges, maatskaplike werkers, psigiaters en psigiatriese verpleegsters die beste opgelei is om werknemberbystandsprogramme te behartig. Verder blyk dit dat maatskaplike werkers, meer as enige ander professionele persone, in die veld van werknemberbystandsprogramme werkzaam is (Harper, 1999:9).

3.9.6 Opleiding vir toesighouers en vakbondverteenwoordigers

Toesighouers en vakbondverteenwoordigers is sleutelfigure wanneer dit oor werkers se produktiwiteit en werksverrigting handel. Mogorosi (2009b:501) meld dat toesighouers 'n belangrike rol kan vertolk om probleme met werkers se werksverrigting te identifiseer. Toesighouers moet daarom met kennis en vaardighede bemaatig word sodat hulle betyds bewus kan word van probleme en werkers na werknemberbystandsprogramme vir hulp kan verwys. Dit kan ook gebeur dat werkers self om hulp aansoek doen (Berridge et al., 1997:20).

3.9.7 Lewering van omvattende dienste

Dit is belangrik dat 'n wye spektrum van dienste aan werkers gelever kan word. Werknemberbystandsprogramme kan uiteenlopende onderwerpe dek wat berading, verwysings, veldtogte en opleiding kan insluit. Daarom is dit belangrik dat wynkelders en ander organisasies eerstens omvattende behoeftebepalings uitvoer, alvorens werknemberbystandsprogramme in werking kan tree.

3.9.8 Finansies

Organisasies moet na gelang van die finansiële insette besluit, watter dienste die werknemberbystandsprogramme aan werkers sal kan lewer. Skakeling met gemeenskapsdienste en/of spesialiteitsdiensverskaffers kan ook plaasvind ten einde dienste te verwesenlik (Berridge et al., 1997:20).

3.9.9 Toeganklikheid van dienste

Werkers moet maklik toegang kan verkry tot die dienste wat deur die werknemberbystandsprogramme gelewer word. Berridge et al. (1997:20) raak ook laasgenoemde aspek aan en noem verder dat daar monitering van werkers na afloop van die deelname aan werknemberbystandsprogramme moet wees.

3.9.10 Bemarking

Ten einde toeganklik en effektief te wees, moet die dienste van werknemberbystandsprogramme binne alle vlakke van organisasies bemark word. Beidel (1999:92) noem dat bemarking daarop moet fokus om werkers se kennis van die werknemberbystandsprogramme te verbeter, asook van die dienste wat daardeur gedek word. Verder beklemtoon Berridge et al. (1997:20) dat die bemarking van werknemberbystandsprogramme op die handhawing van konfidensialiteit moet klem plaas. Werkers moet gemaklik voel om werknemberbystandsprogramme te benut en die dienste te aanvaar. Die werknemberbystandsprogramme moet dus bemark word as 'n belangrike medewerker tot wynkelders se produktiwiteit en effektiwiteit, asook die wynkelderproduksiewerkers se algehele gesondheid en welstand.

3.9.11 Beleidsformulering

Harper (1999:5) beskou 'n geskrewe beleid as 'n noodsaaklike komponent van werknemberbystandsprogramme se sukses. Werknemberbystandsprogramme benodig duidelike beleidsformulering en diensleweringbeginsels. Die beleid moet vir motiewe, programprosedures en beskikbare dienste voorsiening maak. Ook moet die beleid alle belanghebbendes se pligte, verantwoordelikhede en voorregte duidelik uiteensit. Daar word voorgestel dat werknemberbystandsprogramme beginsels soos gelykheid, konfidensialiteit, privaatheid, waardigheid, respek, vrywillige deelname en toeganklikheid ten opsigte van dienste insluit. Organisatoriese waardes en operasionele praktyke moet gereeld geëvalueer word om sodoende te verseker dat organisasies 'n kultuur waar werkers se welstand en gesondheid bevorder word, ontwikkel (Buys et al., 2009a:527).

3.9.12 Program-evaluering

Die effektiwiteit van werknemberbystandsprogramme moet aan evaluasie onderworpe wees. Berridge et al. (1997:21) meld dat organisasies statistiek aangaande die korttermyn- en

langtermynuitkomst van werknemberbystandsprogramme moet hou. Voordele wat die werknemberbystandsprogramme dus moontlik vir winkelderproduksiewerkers en die winkelder kan inhou, moet daarom geëvalueer word. Dit is noodsaaklik ten einde te bepaal of gepaste dienste gelewer word, programdoelwitte bereik word en of toekomstige programme aangepas moet word.

Bogenoemde elemente kan dus as 'n riglyn deur maatskaplike werkers gebruik word om by te dra tot die suksesvolle implementering van werknemberbystandsprogramme. Volgens literatuurstudies berus die sukses van werknemberbystandsprogramme egter nie net op die benutting van werknemberbystandsprogramme se elemente nie. Ewe belangrik is werknemberbystandsprogramme se beginsels waaraan daar nou vervolgens aandag gegee sal word.

3.10 BEGINSELS VAN WERKNEMBERBYSTANDSPROGRAMME

Mogorosi (2009a:346-347) stel voor dat werknemberbystandsprogramme gekenmerk word deur drie beginsels wat vervolgens bespreek sal word. Wanneer beginsel een toegepas word, sal werknemberbystandsprogramme as 'n werksverwante strategie werkers bystaan om hulle behoeftes, probleme en stressors aan te spreek. Organisasies het 'n verantwoordelikheid om werkers te bemagtig om probleme op te los indien dit oorspoel na die werkskonteks. Werkers het weer die reg tot selfbeskikking om probleme op te los soos hulle gepas sien.

Beginsel twee verwys na die konstruktiewe konfrontasie tussen organisasies en werkers. Volgens Berridge et al. (1997:56) en Kurzman (1993:27) behels konstruktiewe konfrontasie dat werkers erken dat daar probleme is en bereid is om hierdie probleme aan te spreek. Daar word dus gepoog om werkers te motiveer om nie die probleem te ontken nie. Identifisering van werkers wat probleme het, kan deur middel van gedokumenteerte bewyse van verswakte werksverrigting geskied (Berridge et al., 1997:56 en Kurzman, 1993:27). Daar word voorgestel dat organisasies oor griewe- en dissiplinêre prosedures beskik, ten einde werkers met swak werksverrigting en lae produktiwiteit skriftelik te kan konfronteer. Verskeie faktore kan bydra tot lae produktiwiteit. Dit sluit verhoogde afwesigheid, onverwagte aansoeke om verlof, traagheid, die onvermoë om aan sperdatums te voldoen, ongemotiveerdheid, buierigheid, onvoorspelbare gedrag en nalatigheid in.

Die toepassing van beginsel drie gee aanleiding tot berading aan werkers om hulle te bemagtig om probleme op te los wanneer dit duidelik word dat hulle nie die probleme alleen kan hanteer nie (Mogorosi, 2009a:346-347). Berridge et al. (1997:56) en Kurzman (1993:27-28) noem dat konsultasie en bystand aan toesighouers, bestuurders en vakbondverteenwoordigers voorsien moet word. 'n Organisatoriese kultuur waar konstruktiewe bystand verleen word ten einde werkers se probleme te hanteer, moet voorts geskep word. Werknemerbystandsprogramme en werkers moet in terme van werksverrigting voldoende geëvalueer word.

Die winkelderbestuur moet duidelike motivering en doelstellings hê vir die daarstel van werknemerbystandsprogramme. 'n Deeglike behoeftebepaling van die winkelder en winkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors sal van waarde wees om die fokusareas van die werknemerbystandsprogramdienste te bepaal. Sodoende kan die geïdentifiseerde behoeftes, probleme en stressors aangespreek raak deur 'n gepaste werknemerbystandsprogrammodel te volg. Maatskaplike werkers moet verseker dat daar aan die nodige werknemerbystandsprogrammelemente en beginsels voldoen word, ten einde die moontlike sukses van werknemerbystandsprogramme te verhoog. Indien hierdie fondasie in plek is, kan die werknemerbystandsprogramme vervolgens geïmplementeer word.

3.11 IMPLEMENTERING VAN WERKNEMERBYSTANDS-PROGRAMME

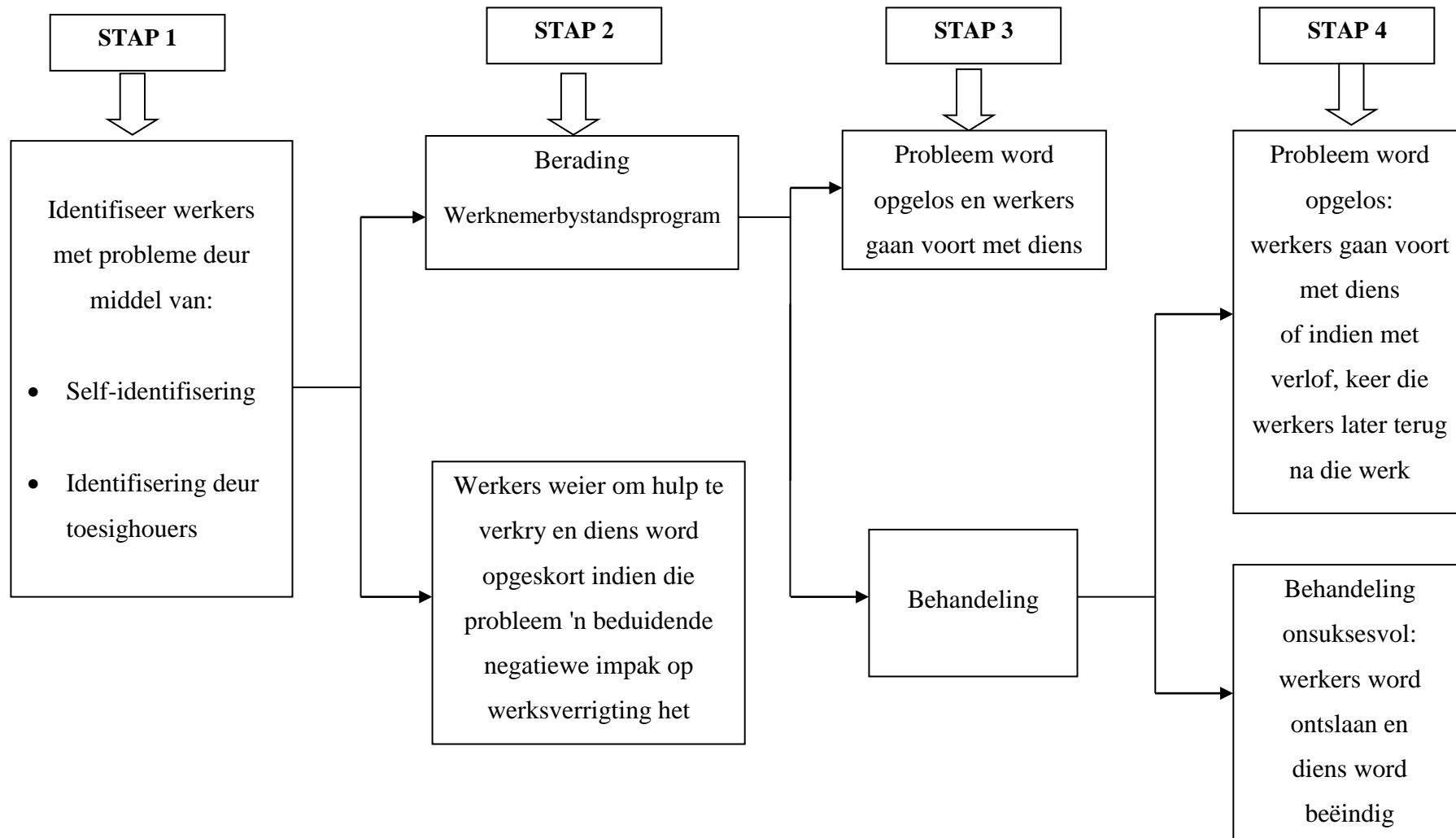
Omdat organisasies, soos winkelders, oor unieke dinamika beskik bestaan daar nie universele oplossings in die vorm van werknemerbystandsprogramme nie. Die volgende stappe, soos uiteengesit deur Gibson et al. (2006:223), blyk wel sinvol te wees vir die vestiging van werknemerbystandsprogramme en winkelders sou ook hierdie stappe kon volg:

- Die algehele gesondheid van werkers behoort in organisasies se missie en strategiese beplanning vervat te word.
- Organisasies moet oor 'n geskrewe beleid aangaande werkers se gesondheid beskik.
- Die bestuur, werkers en unies moet werknemerbystandsprogramme steun.
- Organisasies moet bronne beskikbaar stel vir werknemerbystandsprogramme soos byvoorbeeld fondse, mannekrag en tyd.

- Suksesse moet gevier word, ten einde werkers verder te motiveer om aan werknemberbystandsprogramme deel te neem.
- Werkers moet ondersteun en beloon word vir deelname aan werknemberbystandsprogramme.

Volgens voorgestelde bogenoemde stappe is dit duidelik dat meer as een party deur die implementering van werknemberbystandsprogramme geraak word. Met verwysing na die studie sluit dit onder andere die winkelderbestuur, die winkelderproduksiewerkers, toesighouers, unies en vakbonde in. Werknemberbystandsprogramme kan reeds op skrif binne die winkelder se missie en beleid gestalte kry. Werknemberbystandsprogramme vereis egter meer as net indrukwekkende geskrewe dokumentasie. Dit verlang dat werknemberbystandsprogramme binne die winkelderkonteks tot die daad moet oorgaan. Die bestuur kan byvoorbeeld hulle toegewydheid aan werknemberbystandsprogramme deur die daarstelling van fondse en menslikehulpbronne bevestig. Nie net is deelname van die winkelderbestuur nodig nie, maar die winkelderproduksiewerkers moet ook die werknemberbystandsprogramme aanvaar en benut.

Grobler et al. (2006:398) stel 'n raamwerk voor wat organisasies (en dus winkelders) moontlik kan volg, ten einde werknemberbystandsprogramme effektief te implementeer. Die raamwerk word vervolgens in figuur 3.2 verduidelik:



Figuur 3.2: Raamwerk vir die effektiewe implementering van werknemberbystandsprogramme

Aangepas uit: Grobler et al. (2006:398)

Indien figuur 3.2 op die studie van toepassing gemaak word, behels die eerste stap in die effektiewe implementering van werknemberbystandsprogramme dat wynkelderproduksiewerkers met probleme geïdentifiseer moet word. Werkers kan self om werknemberbystandsprogramdienste aansoek doen of andersins deur toesighouers verwys word.

In stap twee ontvang wynkelderproduksiewerkers hulp deur middel van deelname aan werknemberbystandsprogramme. Soms kan werkers egter weier om hulp te verkry, aangesien daar by werkers ontkenning oor die probleem bestaan. Dit kan veral die geval wees wanneer werkers deur toesighouers aangemeld is en selfverwysing nie plaasgevind het nie. Indien werkers weier om hulp te benut, kan werkers se diens deur die wynkelder opgeskort word.

Die derde stap in figuur 3.2 maak voorsiening vir wynkelderproduksiewerkers wat wel hulp vanaf die wynkelder verlang. Werkers kan berading ontvang en aan die werknemberbystandsprogramdienste deelneem. Soms word slegs korttermynberading benodig. Indien die probleem opgelos word, kan werkers met hulle werksaamhede voortgaan. In ander gevalle kan werkers se probleme meer gekompliseerd wees en gevolglik langer behandeling verg.

In stap vier word gepoog om die probleem suksesvol deur werknemberbystandsprogramme op te los. Indien dit geslaagd is, gaan wynkelderproduksiewerkers met hulle werksverpligtinge voort. Die realiteit is egter dat sommige werkers nie toegewyd is om probleme aan te spreek nie of soms laat omstandighede dit nie toe nie. As deelname aan werknemberbystandsprogramme onsuksesvol is, kan wynkelderproduksiewerkers se diens beëindig word, indien die wynkelderbestuur geen ander alternatief sien om die situasies op te los nie.

Vanuit bogenoemde is dit duidelik dat werknemberbystandsprogramme tot beide die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers se voordeel kan strek. Beide partye se samewerking is egter van belang in die uiteindelijke sukses of mislukking van werknemberbystandsprogramme. Nog 'n belangrike rolspeler in hierdie proses is die praktisyn (maatskaplike werker) wat die werknemberbystandsprogramme aanbied.

3.12 KENNIS EN VAARDIGHEDE VIR WERKNEMERBYSTANDS-PROGRAMME

Ten einde werknemerbystandsprogramme suksesvol te implementeer, is dit noodsaaklik dat maatskaplike werkers oor 'n wye reeks kennis en vaardighede beskik. Compton et al. (2005:15) beskou maatskaplike werkers as spesialiste wanneer hulle oriëntasie en kennis op 'n spesifieke probleem en/of doelwit fokus. In hierdie geval is dit werknemerbystandsprogramme. Maatskaplike werkers wat spesialiseer, beskik gewoonlik oor hoë tegniese ervaring, kundigheid en goed ontwikkelde en verfynde vaardighede om spesifieke take uit te voer.

Vir die doeleindes van werknemerbystandsprogramme moet maatskaplike werkers verkieslik oor professionele opleiding en ervaring in berading beskik, veral korttermynberading. Ewe belangrik is begrip en ervaring ten opsigte van die dinamika van organisasies (Berridge et al., 1997:129) - die wynkelder as werkskonteks in hierdie studie. Kotze (2001:22) meld dat deeglike kennis van die organisasiekultuur en 'n sensitiwiteit daarvoor, 'n voorvereiste vir effektiewe intervensie is. Gespesialiseerde kennis is nodig aangaande die funksionering en beleidimplementering van organisasies (Kotze, 2001:22). Voorts benadruk Joseph (2002:88), asook beide Davies (2001:85) en Powrie (2001:53), dat maatskaplike werkers nie slegs op tradisionele Maatskaplike Werk opleiding kan staatmaak indien die veld van werknemerbystandsprogramme betree word nie. Maatskaplike werkers moet addisionele kennis en vaardighede wat spesifiek vir werknemerbystandsprogramme van waarde is, ontwikkel.

Davies (2001:85) en Joseph (2002:88) meld beide dat maatskaplike werkers oor kennis van arbeidswetgewing, organisasiestruktuur en organisasies se unieke beleid, regulasies en prosedures moet beskik en dat werknemerbystandsprogramme effektief bemark moet word. Davies (2001:85) noem verder dat die beplanning, ontwikkeling, implementering, bestuur en die evaluering van werknemerbystandsprogramme ewe belangrik is. Maatskaplike werkers kan organisasies help met die opstel van 'n beleid vir werknemerbystandsprogramme wat probleme op mikro-, meso- en makrovlak kan aanspreek. Probleemoplossende benaderings kan benut word om werkers se geskiktheid vir korttermynberading te assesser (Davies, 2001:85). Volgens Joseph (2002:88) behoort maatskaplike werkers nie net oor kennis van organisasiekultuur, personeelaangeleenthede en beroepsgesondheid te beskik nie, maar ook 'n mate van regskennis moet hê om arbeidsdispute te kan hanteer.

Davies (2001:85-86) en Joseph (2002:87-88) maak ook voorstelle oor die bykomende vaardighede waaroor maatskaplike werkers moet beskik. Die skrywers benadruk beide dat maatskaplike werkers die werknemberbystandsprogramme moet kan aanbied en die bemarking daarvan moet behartig. Tog word verskillende opinies ook gehuldig. Davies (2001:85-86) meld dat maatskaplike werkers effektiewe tydsbestuur moet toepas. Organisasies se situasies moet ontleed word en raadgewing hieroor moet plaasvind. Davies (2001:85-86) beklemtoon dat maatskaplike werkers deurlopend neutraliteit en objektiwiteit moet handhaaf ten einde die balans van die tweeledige kliëntsisteem te respekteer. In hierdie studie is die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers die twee kliënte van die werknemberbystandsprogramme. Hierdie aspek kan nie genoegsaam benadruk word nie, aangesien werknemberbystandsprogramme juis ten doel het om tot voordeel van beide organisasies en werkers te wees. Vir werknemberbystandsprogramme om waarlik suksesvol te wees, moet maatskaplike werkers dus onpartydig en regverdig bly.

Daarteenoor meld Joseph (2002:87-88) dat maatskaplike werkers vaardig moet wees in die ontwikkeling, toepassing en integrasie van werknemberbystandsprogramme op alle organisatoriese vlakke. Maatskaplike werkers moet oor die vaardighede beskik om personeelaangeleenthede, arbeidsonrus en regsangeleenthede te kan hanteer. Finansiële beplanning word ook as 'n waardevolle vaardigheid beskou. Volgens Kotze (2001:25) is die vaardigheid om assertief op te tree en verhoudings te bou wat van vertroue en wedersydse respek getuig, ook belangrik vir maatskaplike werkers wat in die veld van werknemberbystandsprogramme werksaam is.

Hieruit is dit duidelik dat, wanneer maatskaplike werkers by werknemberbystandsprogramme betrokke is, daar oor kennis en vaardighede wat nie deel van die tradisionele en kliniese Maatskaplike Werk opleiding is nie, beskik moet word. Om werknemberbystandsprogramme effektief te implementeer, moet kennis oor onder andere bemarking, organisasiestrukture, arbeidswetgewing, personeelaangeleenthede, beroepsgesondheid en regsangeleenthede ook addisioneel bekom word. Dit word dus duidelik dat Maatskaplike Werk hier met dissiplines soos Menslikehulpbronbestuur en Bedryfsielkunde kan integreer en oorvleuel. Wanneer maatskaplike werkers in werknemberbystandsprogramme spesialiseer, berus die onus op maatskaplike werkers om die nodige bykomende kennis en vaardighede te ontwikkel. Davies (2001:86) maak daarom tereg daarvan melding dat maatskaplike werkers aan hulle eie voortgesette professionele ontwikkeling toegewyd moet wees.

3.13 SAMEVATTING

Alhoewel werknemerbystandsprogramme reeds vir verskeie jare in lande soos Brittanje en Amerika bestaan, word hierdie programme slegs die afgelope dertig jaar in Suid-Afrika geïmplementeer. Die arbeidsmag het aansienlike veranderinge sedert die land se demokrasie in 1994 beleef. Gevolglik moes werknemerbystandsprogramme by hierdie veranderende politieke, ekonomiese en maatskaplike faktore aanpas.

Omdat die aard en omvang van werknemerbystandsprogramme bepaal dat 'n breë spektrum van dienste gelewer kan word, maak dit 'n holistiese benadering moontlik. Organisasies is uniek en sal daarom werknemerbystandsprogramme vir verskillende redes benut. Daar is verskeie werknemerbystandsprogrammodelle om van te kies en elke model hou sekere voordele en nadele in. Organisasies moet dus deeglike behoeftebepalings doen, alvorens daar besluit word watter model aan die organisasie se unieke vereistes voldoen. Indien werknemerbystandsprogramme suksesvol geïmplementeer wil word, moet maatskaplike werkers ook aan die nodige beginsels en elemente aandag skenk.

Aangesien organisasies se dinamika uniek is, bestaan daar nie 'n universele werknemerbystandsprogram wat vir alle organisasies aangewend kan word nie. Indien werknemerbystandsprogramme welslae wil bereik, moet hierdie programme dus poog om organisasies en werkers se individuele behoeftes, probleme en stressors aan te spreek. Alhoewel daar nie 'n voorgeskrewe resep bestaan nie, kan maatskaplike werkers hulle wel op Maatskaplike Werk teorie beroep om aan werknemerbystandsprogramme in die praktyk rigting te verskaf. Die volgende hoofstuk sal hierop fokus.

HOOFSTUK 4

BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK

4.1 INLEIDING

Die professie van Maatskaplike Werk dek 'n wye verskeidenheid van omvattende dienste wat in uiteenlopende kontekste aangewend kan word. Deel hiervan behels dat maatskaplikewerkdienste binne die werkskonteks gelewer kan word en as Bedryfsmaatskaplike Werk bekend staan. Mogorosi (2009a:343) verwys na die veld van Bedryfsmaatskaplike Werk as 'n spesialiteitsgebied binne die professie van Maatskaplike Werk. Dit wil voorkom asof werknemberbystandsprogramme geleenthede vir maatskaplike werkers geskep het om professioneel tot die werkplek toe te tree (Googins et al., 1987:85) en om ook gevolglik direk tot Bedryfsmaatskaplike Werk se ontwikkeling by te dra. Beide werknemberbystandsprogramme en Bedryfsmaatskaplike Werk fokus op die identifisering en aanspreek van werkers se behoeftes en probleme om sodoende te verseker dat werkers se maatskaplike funksionering en produktiwiteit verbeter (Kotze, 2001:22).

Die doelwit van hierdie hoofstuk is om 'n oorsig te verskaf van die teoretiese raamwerke wat eie aan Maatskaplike Werk is, ten einde te begryp hoe dit maatskaplike werkers se werkswyse binne Bedryfsmaatskaplike Werk en werknemberbystandsprogramme moontlik kan rig. Dit is ook die derde doelwit van die betrokke studie. Die hoofstuk sal begin met 'n kort bespreking van Bedryfsmaatskaplike Werk se internasionale ontstaan, asook van die oorsprong van Bedryfsmaatskaplike Werk in Suid-Afrika. Hierna sal daar op gepaste praktykraamwerke binne Bedryfsmaatskaplike Werk gefokus word. Daar is sekere vereistes en riglyne wat maatskaplike werkers in gedagte moet hou wanneer praktykraamwerke vir gebruik tydens werknemberbystandsprogramme gekies word. Die professionele rolle wat maatskaplike werkers binne die veld van werknemberbystandsprogramme en Bedryfsmaatskaplike Werk kan vertolk, sal die hoofstuk afsluit.

4.2 INTERNASIONALE ONTSTAAN VAN BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERK

Dit is belangrik om te verstaan hoe die veld van Bedryfsmaatskaplike Werk internasionaal ontstaan het, alvorens dit in Suid-Afrika begin het. Googins et al. (1987:18) noem dat Amerika aanvanklik 'n nasie was wat op landboubedrywigheide gegrond was. In die neëntiende eeu het die fokus egter na industrialisasie verskuif. Dit het veroorsaak dat mense uit landelike gebiede na die stede verhuis het, ten einde werk te bekom. Hierdie verstedeliking, gesamentlik met 'n toestroming van immigrante na die land, het 'n verskeidenheid van kulturele en sosiale veranderinge meegebring. Aangesien arbeidsonrus en stakings aan die orde van die dag was, het organisasies besef dat hulle die situasie moes red deur relevante programme aan werkers te bied. Hierdie inisiatief het as sogenaamde welsynskapitalisme ("*welfare capitalism*") bekend gestaan. Organisasies het besef dat hulle daarin moes belê om 'n werksomgewing en gemeenskap wat gesonde en produktiewe werkers sou verseker en terselfdertyd arbeidsonrus sou beperk, te vestig. Vir hierdie redes is daar vir werkers en hulle families huise, kerke en skole gebou. Organisasies het ook mediese sorg en pensioenfondse vir die werkers aangebied (Googins et al., 1987:19).

Tog het organisasies steeds baie probleme ervaar met werkers, veral mans, wat alkohol misbruik het. Organisasies was daarvan bewus dat alkoholmisbruik 'n hardwerkende arbeidsmag verswak het en sodoende organisasies se produktiwiteit en winsgewindheid benadeel het. Sommige organisasies het nuusbriewe uitgegee in 'n poging om werkers oor die gevare van alkoholmisbruik op te voed. Ander organisasies het tuisbesoeke gebring om die mate van alkoholgebruik by werkers te bepaal. Dokters en verpleegsters is aangestel om met werkers se alkohol-afhanklikheid te help (Googins et al., 1987:20). Later is maatskaplike werkers ook by organisasies betrek om na werkers se welsyn en werksbevrediging om te sien (Googins et al., 1987:21), maar die programme was nie juis suksesvol nie. Laasgenoemde kan daaraan toegeskryf word dat werkers se selfbeskikkingsreg nie genoegsaam deur programme gerespekteer is nie; daarom het die sogenaamde "*human relations*"-beweging in die dertiger- en veertigerjare ontstaan.

Hierdie beweging kan naas welsynskapitalisme as die tweede bousteen van Bedryfsmaatskaplike Werk geag word, en het 'n groot invloed gehad op die vorming van die veld van Menslikehulpbronbestuur soos dit vandag geken word. Met hierdie beweging was

daar 'n groter klem op die belangrikheid van werkers se gevoelens en die uitwerking hiervan op die werkplek en werksverrigting geplaas.

Die derde betekenisvolle bousteen binne Bedryfsmaatskaplike Werk was die ontstaan in die veertigerjare van die sogenaamde "*occupational alcoholism*"-program wat later tot werknemerbystandsprogramme aanleiding gegee het. Hierdie programme het hoofsaaklik daarop gefokus om werkers met alkoholmisbruik te identifiseer; om behandeling vir hulle te verkry; en om werkers by selfhelpgroepe, soos Alkoholiste Anoniem (AA) te laat aansluit. Die werknemerbystandsprogramme wat in die sewentigerjare in Amerika ontstaan het, was in wese 'n uitbreiding van laasgenoemde programme (Googins et al., 1987:22-23).

4.3 ONTSTAAN VAN BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK IN SUID-AFRIKA

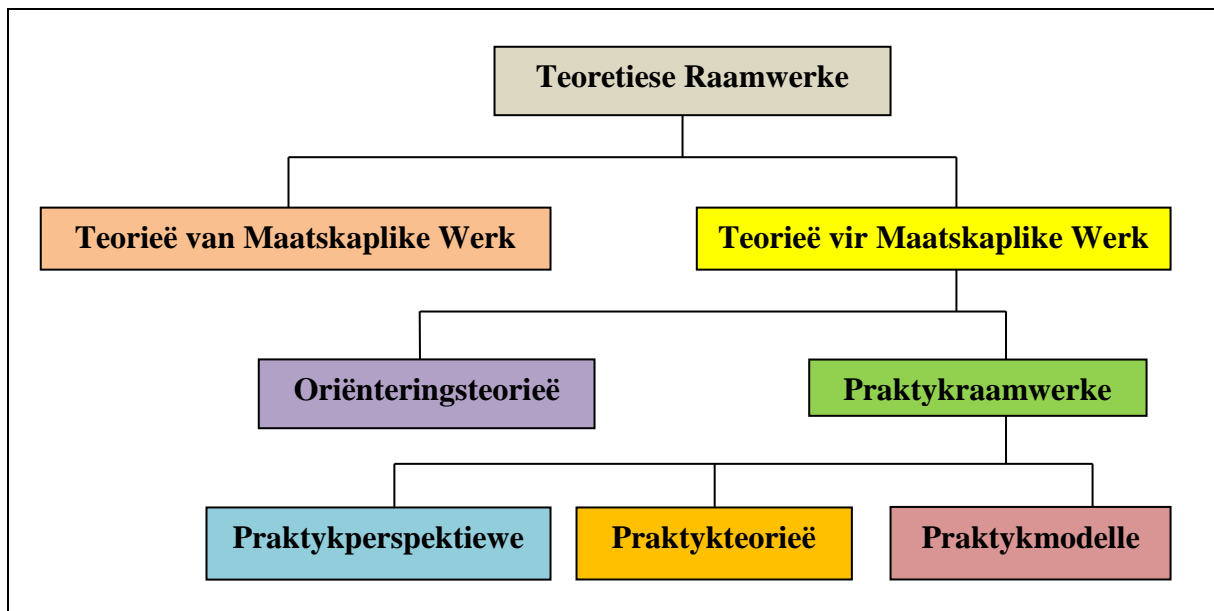
Bedryfsmaatskaplike Werk in Suid-Afrika spruit grotendeels uit die formele welsynsisteem wat in die dertigerjare as gevolg van die sogenaamde "arm blanke"-probleem ontstaan het. Tydens die apartheidsbedeling was die fokus primêr op die beskerming van geskoolde wit mense se werk en ook op werkskepping vir arm witmense. Dit het die geleentheid vir maatskaplike werkers geskep om die korporatiewe wêreld te betree deur ondersteuningsdienste aan hierdie wit werkers te verskaf. Intervensie het aanvanklik op materiële nood en noodleniging gefokus, maar is later uitgebrei om werkers se persoonlike probleme ook aan te spreek (Du Plessis, 1999:20).

In 1935 is die eerste maatskaplike werkers by die spoorweë aangestel. Dienste is verskaf aan arm, benadeelde en ongeskoolde wit werkers. SASOL stel die organisasie se eerste maatskaplike werkers in 1954 aan en in 1957 word hierdie voorbeeld deur YSKOR gevolg. Powrie (2001:34) noem dat die Suid-Afrikaanse weermag in 1967 met maatskaplikewerkdienste begin het. Tot en met 1967 het die Suid-Afrikaanse regering slegs subsidies aan organisasies verskaf vir die lewering van gevallewerkdienste. Sedertdien is daar egter 'n klemverskuiwing, aangesien daar van maatskaplike werkers verwag word om minder gevallewerk te doen en meer op voorkoming, ontwikkeling en opleidingsdienste te konsentreer (Du Plessis, 1999:21).

4.4 TEORETIESE RAAMWERKE VIR BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK

In 'n professie soos Maatskaplike Werk is dit onmoontlik om die teorie en die praktyk van mekaar te skei, aangesien beide benodig word om geïntegreerde dienste te lewer (Sheafor, Horejsi en Horejsi, 1994:42). Dit is juis hierom dat maatskaplike werkers teoretiese raamwerke nodig het ten einde maatskaplikewerkwerkswerksaamhede, soos die implementering van werknemberystandsprogramme, in die praktyk te rig.

Die vraag kan egter ontstaan hoe die teoretiese raamwerke binne Maatskaplike Werk presies lyk. In figuur 4.1 bied Sheafor et al. (1994:43) 'n sinvolle skematiese uiteensetting en verduideliking ten opsigte van sodanige teoretiese raamwerke aan:



Figuur 4.1: Teoretiese raamwerke vir Maatskaplike Werk

Aangepas uit: Sheafor et al. (1994:43)

Teoretiese raamwerke bestaan uit 'n stel konsepte, oortuigings, waardes, aannames, hipoteses en beginsels. Dit kan as 'n riglyn benut word om mense, asook die dinamika van menslike funksionering en verandering, te help verstaan. Dit is van waarde om 'n teoretiese raamwerk te gebruik, aangesien dit struktuur aan die ontleding van komplekse menslike probleme en situasies bied. Nie net help dit om inligting, oortuigings en aannames in 'n geheel te organiseer nie, maar kan ook die rasionaal vir aksie en besluitneming bepaal. Dit dra daartoe

by dat daar op 'n sistematiese, geordende en voorspelbare wyse gewerk kan word, terwyl kommunikasie tussen professionele persone ook vergemaklik word (Sheafor et al., 1994:42).

Soos figuur 4.1 verder aandui, bestaan teoretiese raamwerke uit twee afdelings. Sheafor et al. (1994:43) noem dat daar onderskeid tussen teorieë van Maatskaplike Werk en teorieë vir Maatskaplike Werk getref kan word. *Teorieë van Maatskaplike Werk* plaas klem op die professie se doel, terrein en die rol wat dit binne die samelewing vervul. Dit verduidelik wat die professie alles behels, vir wie dienste is, asook die wyses waarop die professie funksioneer. *Teorieë vir Maatskaplike Werk* konsentreer op die kliënte en intervensie. Hier word gefokus op menslike gedrag, die omgewing en die wyse waarop maatskaplike werkers kan help om die proses van verandering te fasiliteer sodat dit tot kliënte se voordeel strek (Sheafor et al., 1994:43).

Teorieë vir Maatskaplike Werk bestaan uit oriënteringsteorieë en praktykraamwerke. *Oriënteringsteorieë* beskryf en verduidelik gedrag, asook die oorsake van sekere probleme. Hierdie teorieë verskaf belangrike agtergrondskennis en vind dikwels hul oorsprong in ander dissiplines soos Biologie, Sielkunde, Sosiologie, Ekonomie en Antropologie. Dit kan byvoorbeeld teorieë oor menslike ontwikkeling, persoonlikheid, gesinsdinamika, sosialisering, organisatoriese funksionering en politieke mag insluit. Omdat *oriënteringsteorieë* opsigselfstaande min leiding bied oor hoe verandering teweeggebring kan word, word praktykraamwerke benodig (Sheafor et al., 1994:43).

Die *praktykraamwerke*, soos in figuur 4.1 aangedui word, bestaan uit praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle. *Praktykperspektiewe* kan as die lens beskou word waardeur menslike gedrag en sosiale strukture beskou word. Terselfdertyd bied praktykperspektiewe aan maatskaplike werkers leiding oor die toepaslike intervensiestrategieë om te volg (Sheafor et al., 1994:43).

Praktykteorieë verwys nie net na die verduidelikings vir sekere gedrag en situasies nie, maar bied ook riglyne vir hoe hierdie gedrag en situasies verander kan word. Hierdie praktykteorieë het gewoonlik hul oorsprong by een of meer van die oriënteringsteorieë. Daarteenoor bestaan *praktykmodelle* uit 'n stel konsepte en beginsels wat daarop gemik is om intervensie te rig. Dit is egter belangrik om daarvan kennis te neem dat praktykmodelle nie tot enige verduideliking van gedrag verbind word, soos met praktykteorieë wel die geval is nie (Sheafor et al., 1994:44).

4.4.1 Vereistes vir praktykraamwerke

Sheafor et al. (2010:81) stel voor dat maatskaplike werkers sekere faktore in ag neem wanneer daar op gepaste praktykraamwerke besluit word. Dit sluit in dat daar gekyk moet word na die faktore wat kliënte en/of maatskaplike werkers kan beheer en dus kan verander. Die raamwerk moet vir kliënte se persoonlike en omgewingsinvloede voorsiening maak. Kliënte moet oor die selfbeskikkingsreg beskik om besluite te neem aangaande probleme, asook die wyses waarop dit opgelos kan word. Ook moet daar voorkomend opgetree word en moet kliënte dienste ontvang wat as relevant beskou word.

Nog vereistes vir praktykraamwerke behels dat dit aan die doel, waardes en etiese standaarde van Maatskaplike Werk moet voldoen. Hierdie praktykraamwerke moet aan leke verduidelik kan word en die kliënte se behoeftes en probleme aanspreek. Bowenal moet praktykraamwerke maatskaplike werkers help om sin te maak van komplekse situasies en rigting tydens die intervensie verleen.

Volgens Sheafor et al. (1994:47-48) kan praktykraamwerke as suksesvol beskou word, indien dit vir maatskaplike werkers die volgende uitkomst bied:

- Die raamwerk spreek beide kliënte se persoonlike en omgewingsfaktore aan.
- Daar word op kliënte se sterk punte, eerder as tekortkominge gefokus.
- Dit bied die geleentheid om voorkomingsdienste te lewer.
- Intervensie is relevant vir kliënte se behoeftes en probleme.
- Dit help kliënte om nuwe vaardighede aan te leer.
- Kliënte se ondersteuningsnetwerke word verbeter.
- Dit moet die geleentheid skep om waarlik om te gee vir kliënte en besorg oor hulle problematiese omstandighede te wees.
- Kliënte is aktiewe deelnemers aan die intervensie en kliënte se selfbeskikkingsreg word erken.
- Kliënte moet voel dat die voordele wat aan die dienste verbonde is, die kostes daarvan oortref.

Vanuit bogenoemde uitkomst word dit duidelik dat praktykraamwerke 'n holistiese siening moet handhaaf, aangesien dit vir kliënte se persoonlike en omgewingsfaktore voorsiening moet maak. Alhoewel kliënte se tekortkominge erken moet word, moet kliënte se sterk punte en vermoëns ook uitgebou word. Bogenoemde uitkomst maak dit verder duidelik dat maatskaplike werkers se dienste op kliënte se ontwikkeling en bemagtiging moet fokus.

4.4.2 Riglyne vir die keuse van praktykraamwerke

Maatskaplike werkers kan sekere riglyne vir die keuse van gepaste praktykraamwerke benut. Die eerste aspek wat bepaal moet word, is wie die kliënte en teikengroep is. Hierna is dit nodig om te identifiseer watter verandering verlang word en waarom dit nodig word. Daar moet uitsluitel verkry word oor die rolle wat maatskaplike werkers tydens die intervensie moet vertolk. Laasgenoemde sal die magsbalans tussen maatskaplike werkers en kliënte bepaal. Dit is belangrik om te weet of sekere praktykraamwerke voordelig of nadelig vir kliënte en hulle situasies sal wees; daarom moet praktykraamwerke voorsiening maak vir die verskille in kliënte se kulturele en godsdienstige agtergronde (Sheafor et al., 1994:50-51).

Ter opsomming is dit duidelik dat, as maatskaplike werkers gehoor gee aan die vereistes wat aan praktykraamwerke gestel word, die kans op suksesvolle intervensie waarskynlik kan verhoog. Indien maatskaplike werkers die uitkomst wat deur die intervensie (werknemberystandsprogramme in hierdie geval) bereik moet word, identifiseer, sal dit die keuse van praktykraamwerke vergemaklik. Maatskaplike werkers kan dus bogenoemde riglyne gebruik as daar 'n keuse oor praktykraamwerke gemaak moet word.

4.5 PRAKTYKPERSPEKTIEWE

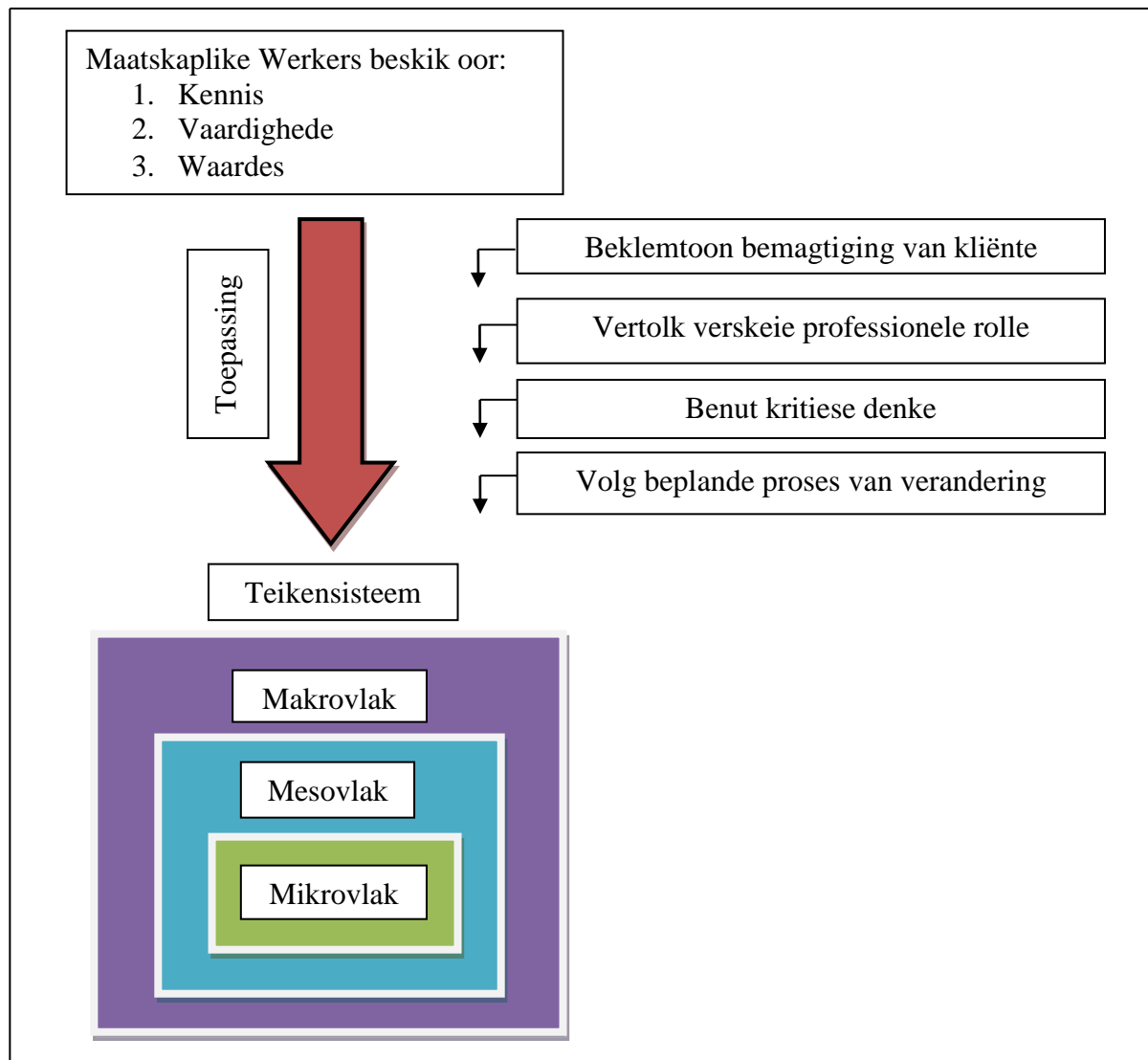
Soos reeds genoem is, bestaan praktykraamwerke uit praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle. Dit is uit die staanspoor belangrik om daarop te let dat kliënte, situasies en maatskaplike probleme verskil; daarom is daar nie een praktykraamwerk wat as universele oplossing kan dien nie (Sheafor et al., 2010:81). Na gelang van elke situasie en die kliënt se unieke omstandighede, sal maatskaplike werkers tydens intervensie verskillende praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle met mekaar kan kombineer. Sheafor et al. (1994:43) verwys na praktykperspektiewe as die lens waardeur menslike gedrag en sosiale strukture beskou kan word. Maatskaplike werkers kan dus van hierdie praktykperspektiewe gebruik maak om die toepaslike intervensiestrategieë te kies om met

kliënte te volg. Die praktykperspektiewe wat as meer relevant vir die betrokke studie en werknemberystandsprogramme beskou word, sal vervolgens bespreek word.

4.5.1 "Generalist"-perspektief

Die doel van hierdie perspektief is om te verseker dat maatskaplike werkers elke kliënt en situasie so sal benader dat dit moontlik sal wees om 'n verskeidenheid van tegnieke te gebruik. Daar is vier elemente wat kenmerkend van die "*generalist*"-perspektief is. Eerstens word daar klem op die interafhanklikheid en die verwantskap tussen menslike probleme, lewensituasies en sosiale faktore geplaas. Wat die studie betref, bestaan daar ook 'n interafhanklikheid en verwantskap tussen die wynkelderproduksiewerke se privaat lewens en werksaangeleenthede by die wynkelder en die botteleringsafdeling.

Tweedens fokus die "*generalist*"-perspektief op 'n kennis-, vaardigheid- en waardebasis wat vir verskillende probleme en situasies benut kan word. Laasgenoemde kan dus ook die unieke probleme en werkskonteks van wynkelders insluit. Deur die gebruik van hierdie perspektief kan maatskaplike werkers derdens 'n wye omvang van dienste lewer, maar ook verwysings maak indien spesialiteitsdienste verlang word. Werknemberystandsprogramme kan benewens die bied van 'n verskeidenheid van dienste aan werkers, ook daarvoor voorsiening maak dat werkers na ander hulpbronne verwys word indien dit nodig blyk te wees. Vierdens verseker die "*generalist*"-perspektief dat maatskaplike werkers verskillende strategieë kan kies, asook professionele rolle kan vervul ten einde kliënte van diens te wees. Hierdie strategieë en rolle word egter deur die probleme, doelwitte, situasies en grootte van die sisteem waar die verandering moet plaasvind, bepaal (Sheafor et al., 2010:84-86). Volgens Kirst-Ashman en Hull (2006:7) kan die "*generalist*"-perspektief skematies soos volg in figuur 4.2 voorgestel word:



Figuur 4.2: Die "generalist"-perspektief

Aangepas uit: Kirst-Ashman en Hull (2006:7)

Soos in figuur 4.2 aangedui word, beskik maatskaplike werkers oor sekere kennis en vaardighede, terwyl hulle opleiding beklemtoon dat die waardes van die professie gehandhaaf moet word. Hierdie aspekte word deur maatskaplike werkers tydens die intervensie met kliënte toegepas. Die "generalist"-perspektief plaas klem daarop om kliënte te bemagtig. In hierdie proses van bemagtiging moet maatskaplike werkers verskillende professionele rolle vervul en kritiese denke implementeer ten einde die kliënte by te staan om noodsaaklike veranderinge aan te bring. Die teikensisteem se veranderinge kan op mikro-, meso- en/of makrovlak plaasvind. Dit is juis Maatskaplike Werk as dissipline en maatskaplike werkers as praktisyns se vermoë om die geheelbeeld van kliënte se funksionering te sien en op alle

vlakke van intervensie te kan werk, wat Maatskaplike Werk die toonaangewende dissipline maak vir werknemberbystandsprogramme se uitvoering (Jacobson et al., 2008:18). Die "generalist"-perspektief kan veral tydens die assesseringsfase vir maatskaplike werkers van hulp wees.

Die betrokke wynkelder waar die studie uitgevoer is, beskik nie oor 'n formele werknemberbystandsprogram nie. Die studie dien dus as 'n verkenning van die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat die wynkelderproduksiewerkers in hulle privaat lewens en in die werkskonteks van die wynkelder ervaar. Deur die toepassing van die "generalist"-perspektief, sal daar nie net bepaal kan word of die werkers se maatskaplike behoeftes, probleme en stressors op die mikro-, meso- en/of makrovlak voorkom nie, maar sal dit ook duidelik word waarop die werknemberbystandsprogramme behoort te fokus. Op mikrovlak kan dit byvoorbeeld blyk dat wynkelderproduksiewerkers individuele vaardighede moet aanleer om stresvlakke beter te hanteer, terwyl daar op makrovlak gekyk kan word na die faktore wat binne die wynkelder en die botteleringsafdeling tot die werkers se stres bydra. Deur werknemberbystandsprogramme te implementeer, kan noodsaaklike veranderinge aangespreek word, ten einde tot voordeel van die wynkelderproduksiewerkers en die wynkelder te wees.

4.5.2 Sisteemperspektief

Daar bestaan 'n sterk wisselwerking tussen mense en hulle omgewings. Omgewings bestaan weer uit verskillende subsisteme wat interafhanklik van mekaar funksioneer (Sheafor et al., 2010:88) en selfs soms in konflik met mekaar kan wees (Johnson et al., 2004:11). Veranderinge in een van die sisteme sal daarom so uitkring dat dit ook die ander sisteme sal beïnvloed (Kotze, 2001:19). Volgens Sheafor et al. (2010:87) is die biologiese funksionering van die mens deel van hierdie subsisteme.

Die sisteemperspektief is veral tydens die assesseringsfase van die intervensie vir maatskaplike werkers van waarde (Sheafor et al., 2010:87). Die kleiner subsisteme in mense se lewens moet aanpassings maak, ten einde die algehele maatskaplike funksionering van die groter sisteem te bevredig (Johnson et al., 2004:12). Alhoewel sisteme groei en ontwikkeling verlang, bied dit weerstand teen drastiese veranderinge. Omdat sisteme die handhawing van 'n stabiele ewililibrium nastreef, verkeer mense graag in hulle sogenaamde gemaksones. Kirst-Ashman et al. (2006:10) beklemtoon dat maatskaplike werkers altyd in gedagte moet hou dat

daar 'n dinamiese interaksie tussen sisteme bestaan wat daartoe bydra dat sisteme voortdurend verander; gevolglik moet maatskaplike werkers en die intervensie hierby aanpas.

Vir die doeleindes van die betrokke studie is dit belangrik om bewus te wees daarvan dat die wynkelderproduksiewerkers 'n subsisteem binne die wynkelder, as die groter sisteem, is. Laasgenoemde sal in die volgende hoofstuk in meer besonderhede bespreek word. Wat in gedagte gehou moet word, is dat elke afdeling of sisteem binne die wynkelder die werkinge van die ander sisteme beïnvloed. Die sisteemperspektief is relevant vir die studie, aangesien dit help fokus op die interaksie tussen die biologiese funksionering van die wynkelderproduksiewerkers en die sisteme wat die werkers se maatskaplike funksionering beïnvloed. Die wynkelder en die gesin is byvoorbeeld twee sisteme wat die werkers se stresvlakke beïnvloed en dus 'n uitwerking op beide die biologiese funksionering van die wynkelderproduksiewerkers en hul maatskaplike funksionering sal hê.

4.5.3 Ekologiese perspektief

Die sisteemperspektief en ekologiese perspektief het 'n noue verbintenis met mekaar. Die ekologiese perspektief fokus op die interaksie tussen mens en omgewing (Sheafor et al., 2010:89). O'Donoghue en Maidment (2005:39) noem dat die konsepte van interafhanklikheid tussen die mens en sy omgewing en die aanpassing bymekaar sentraal binne die ekologiese perspektief staan. Die studie fokus juis op die interaksie, interafhanklikheid en aanpassing tussen die wynkelderproduksiewerkers se privaat lewens en hulle werksaamhede by die wynkelder. Die ekologiese perspektief verleen aan maatskaplike werkers 'n raamwerk waarbinne kliënte se aanpassing by omgewingsfaktore verstaan kan word.

Die wynkelderproduksiewerkers streef voortdurend na 'n vlak van aanpassing ("*level of fit*") by hulle omgewings, ten einde 'n balans te handhaaf en 'n gevoel van stabiliteit te verkry. Volgens Germain et al. (1996:8) kan daar van 'n suksesvolle aanpassing of 'n sogenaamde "*condition of adaptedness*" sprake wees, wanneer die omgewing die nodige hulpbronne wat individue se optimale biologiese, kognitiewe, sensoriese, emosionele en sosiale ontwikkeling en maatskaplike funksionering bewerkstellig, bied. In aansluiting hierby noem O'Donoghue et al. (2005:39) dat hierdie goeie aanpassing plaasvind wanneer mense se behoeftes, kapasiteit en begeertes met beskikbare bronne en geleenthede versoen word. Mense pas by hulle omgewings aan ten einde te oorleef en om mee te ding om beskikbare hulpbronne. Die aanname bestaan dus dat mense in sekere omgewings beter sal funksioneer as in ander

omgewings (Sheafor et al., 2010:89). Die studie sal probeer vasstel of die privaat lewens van die wynkelderproduksiewerkers van goeie aanpassing getuig. Indien daar nie 'n goeie aanpassing is nie, sal die faktore wat hierdie spanning en stres veroorsaak, geïdentifiseer word. Die aanpassing van die wynkelderproduksiewerkers by die wynkelder as werksomgewing sal ook bestudeer word. Daar sal bepaal word watter faktore die aanpassing binne die werkskonteks strem en sodoende die werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering benadeel.

Vanuit die ekologiese perspektief fokus maatskaplikewerkintervensie op die groei, ontwikkeling en aanpassingsvaardighede van kliënte. Sodanige intervensie wil wegdoen met omgewingsfaktore wat kliënte se maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed, en wil verseker dat skaars hulpbronne meer beskikbaar is (Sheafor et al., 2010:91). Die studie sal lig werp op die bestaande maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduksiewerkers in hulle privaat lewens, asook binne die wynkelder as die werkskonteks, ervaar. Deur die faktore wat op die werkers se maatskaplike funksionering inbreuk maak, te identifiseer, kan daar bepaal word of werknemberbystandsprogramme aangewend kan word om hierdie behoeftes, probleme en stressors suksesvol aan te spreek, al dan nie. Indien daar bevind word dat werknemberbystandsprogramme wel waarde kan toevoeg, sal sodanige werknemberbystandsprogramme eerstens 'n hulpbron vir wynkelderproduksiewerkers kan wees en hulle tweedens kan help om ongewenste omgewingsfaktore te hanteer of selfs uit te skakel.

Volgens O'Donoghue et al. (2005:35) moet maatskaplike werkers die aanpassing en balans tussen mense en hulle omgewings fasiliteer deur die vermindering van stres en die verbetering van mense se hanteringsvaardighede. Die ekologiese perspektief het ook as fokus die bemeestering van stresvolle lewensituasies; omgewingsveranderinge; en die benutting van beskikbare bronne. Die uitbreiding en mobilisering van persoonlike en sosiale ondersteuningsnetwerke word as belangrik beskou, omdat daar vermoed word dat, indien individue se behoeftes met mekaar verbind word, dit kan lei tot kollektiewe aksie wat sosiale bemagtiging teweeg kan bring (O'Donoghue et al., 2005:35). In hierdie studie sal wynkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors geïdentifiseer word, wat moontlik daartoe sal kan bydra dat die wynkelder in die toekoms werknemberbystandsprogramme kan benut om met hierdie kwessies te help.

Die ekologiese perspektief is nie net tydens die assesseringsfase van waarde nie, maar help ook om die intervensie waar kliënte binne 'n spesifieke omgewingskonteks geplaas word, te beplan (Sheafor et al., 2010:89). In die geval van hierdie studie word die wynkelderproduksiewerkers binne die spesifieke konteks van die wynkelder geplaas. 'n Groot voordeel van die ekologiese perspektief is dat die holistiese fokus vir beide kliënte se informele en formele netwerke voorsiening maak. Dit sluit dus verhoudings met ander individue, groepe, familie en die gemeenskap in. So kan maatskaplike werkers bepaal of verandering op mikro-, meso- en/of makrovlak moet plaasvind ten einde kliënte se suksesvolle aanpassing by die omgewing te bewerkstellig (O'Donoghue et al., 2005:43-44). Volgens Compton et al. (2005:7) is nog 'n voordeel van die ekologiese perspektief dat dit ander dissiplines betrek om die kliënte binne 'n holistiese konteks van maatskaplike funksionering te plaas. Dissiplines soos Sosiologie, Sielkunde, Antropologie, Biologie, Ekonomie en Politieke Wetenskap help byvoorbeeld om die aard van menswees en die funksionering van samelewings te verstaan.

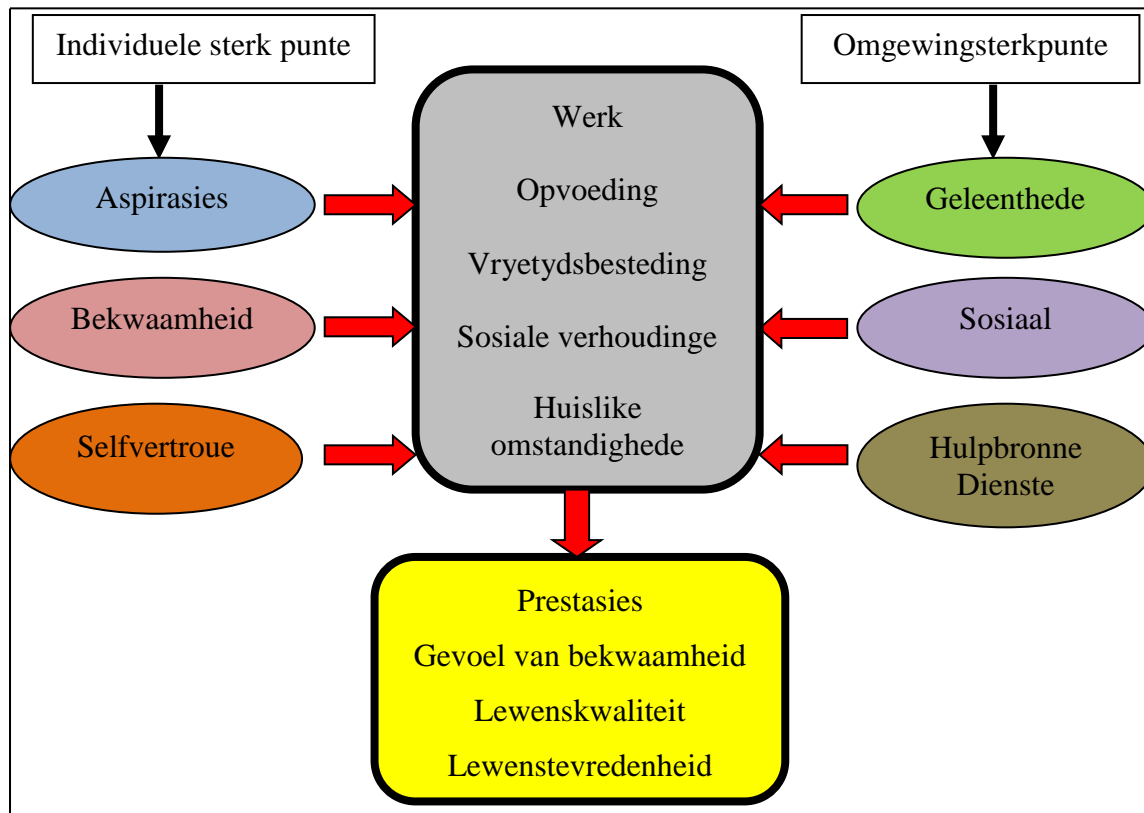
Indien maatskaplike werkers die ekologiese perspektief ten volle wil benut, moet hulle bewus wees van die drie tipes kennis wat as relevant beskou word. Eerstens is kennis aangaande kliënte van primêre belang en kan dit aspekte soos individuele karaktereienskappe, gedragspatrone, aanpassingsvaardighede, oortuigings en ontwikkeling insluit. Tweedens word kennis oor die situasie verlang wat groepe, organisasies, kulture en hulpbronne behels. Derdens moet die dinamika van wisselwerking en interafhanklikheid tussen die kliënte en hulle omgewings begryp word. Maatskaplike werkers moet bewus wees daarvan dat daar faktore is wat groei en ontwikkeling kan strem en dus moontlik kliënte se potensiaal kan beperk (Compton et al., 2005:7).

Kurzman (1993:27) meld juis dat die unieke benadering van Maatskaplike Werk op die persoon-in-omgewing aan die professie 'n deurslaggewende voordeel bo ander helpende professies besorg. Vir die doeleindes van die betrokke studie word daar gefokus op die wynkelderproduksiewerkers en die invloede van privaat en werksomgewingsfaktore op die stresvlakke van die werkers en op hul maatskaplike funksionering. Omdat die werksomgewing van die wynkelder en die invloede daarvan op die werkers belangrik is, blyk dit dat die ekologiese perspektief tydens die toepassing van werknemberystandsprogramme van waarde kan wees.

Wanneer die wynkelderproduksiewerkers se passing met hulle omgewings (gesin en wynkelder) bepaal word, is daar volgens Germain et al. (1996:103) vier aspekte wat oorweging moet geniet en wat ook op die studie betrekking het. Dit is eerstens belangrik om die aard van spesifieke lewenskewissies in die werkers se lewens te verstaan. Tweedens moet die ondersteunende faktore en struikelblokke in die wynkelderproduksiewerkers se omgewings geïdentifiseer word. Die verwagtinge van kliënte ten opsigte van dienste moet derdens bepaal word. Vierdens moet nie net die beperkinge van werkers aandag geniet nie, maar moet hulle sterk punte ook geïdentifiseer word. Ten einde laasgenoemde aan te spreek, kan van die sterkteperspektief by die aanbied van werknemerbystandsprogramme gebruik gemaak word.

4.5.4 Sterkteperspektief

Gray (2011:5) noem dat maatskaplike werkers deesdae aangemoedig word om op kliënte se sterk punte, oplossings, kapasiteitsuitbouing, motivering en bemagtiging te fokus. Sheafor et al. (2010:81) verwys dan ook daarna dat praktykraamwerke vir kliënte se sterk punte voorsiening moet maak en nie slegs op kliënte se beperkinge en tekortkominge moet konsentreer nie. Die sterkteperspektief ondersteun juis die aanname dat alle kliënte oor sterk punte en hulpbronne beskik (Johnson et al., 2004:13) en dat dit maatskaplike werkers se taak is om kliënte te help om hierdie sterk punte te identifiseer en te ontwikkel. Daar word beklemtoon dat kliënte na die bereiking van hulle volle potensiaal moet streef deur individuele bekwaamheid uit te bou (Gray, 2011:5). In figuur 4.3 gee Sullivan en Rapp (2002:252) 'n teoretiese voorstelling van die sterkteperspektief en die verskeie faktore wat maatskaplike funksionering beïnvloed:



Figuur 4.3: Die sterkteperspektief

Aangepas uit: Sullivan en Rapp (2002:252)

Indien figuur 4.3 op die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers van toepassing gemaak word, blyk dit dat individuele sterk punte in die werkers se aspirasies vir die toekoms, hulle bekwaamhede en gevoel van selfvertroue gevind word. Die omgewingsterkpunte kan moontlik na die geleenthede, bronne, dienste of sosiale vaardighede waaroor die werkers beskik, verwys. Die individuele sterk punte en die omgewingsterkpunte, wat in die wynkelderproduksiewerkers se werk by die wynkelder, hulle opvoeding, vryestydse besteding, sosiale verhoudinge en huislike omstandighede voorkom, is in voortdurende interaksie. Omdat hierdie aspekte 'n uitwerking het op die werkers se prestasies, hulle gevoel van bekwaamheid, hul lewenskwaliteit en lewenstevredenheid, sal dit ook hulle maatskaplike funksionering raak.

Volgens Kotze (2001:20) moet maatskaplike werkers oor 'n sensitiwiteit en respek vir kliënte se vermoëns, talente, vaardighede, aspirasies en hulpbronne beskik, aangesien hierdie elemente soms in die probleemoplossingsproses verlore gaan. Compton et al. (2005:244) stel

voor dat maatskaplike werkers kliënte moet aanmoedig om deur 'n proses van self-ontdekking te beweeg om sodoende sterk punte te ontdek. Deur op kliënte se sterk punte te fokus, kan kliënte se motivering verhoog word en kan dit by kliënte gevoelens van hoop en selfvertroue vestig. Die klem word dus verskuif vanaf die negatiewe en wat verkeerd is, na die positiewe van situasies en wat reg is (Gray, 2011:6). Die identifisering en versterking van sterk punte kan ook bydra tot die oplossing van probleme, die bereiking van doelwitte en verbetering van kliënte se lewenskwaliteit (Compton et al., 2005:87).

Die vraag kan nou ontstaan wat as moontlike sterk punte by die wynkelderproduksiewerke beskou kan word. Sterk punte kan na enige lewenservaring, vaardigheid, talent of selfs karaktereienskappe soos integriteit en behulpsaamheid verwys. Gray (2011:7) bevestig dat traumatiese gebeurtenisse volgens die sterkteperspektief beskou word as geleenthede om te genees, groei en te ontwikkel. Saleebey (2005:339) is van mening dat kliënte as gevolg van teenspoed waardes soos lojaliteit, standvastigheid, selfdisipline, deursettingsvermoë, onafhanklikheid en 'n sin vir humor kan aanleer. Die sterkteperspektief kan tydens die intervensie deurgaans benut word (Sheafor et al., 2010:92), aangesien kliënte se vryheid, individualiteit, uniekheid, selfbeskikkingsreg en sin vir verantwoordelikheid as belangrik beskou word (Gray, 2011:5). Beide Sheafor et al. (2010:92) en Kotze (2001:20) verwys daarna dat die sterkteperspektief op die beginsel berus dat kliënte die beste sal weet wat hulle probleme kan oplos, al dan nie. Die kliënte word dus as kenners ten opsigte van hulle situasies beskou, terwyl die maatskaplike werkers tydens die intervensie die rol van fasiliteerder vertolk. Johnson et al. (2004:13) noem dat die sterkteperspektief op die toekoms gerig is; daarom is dit die gepaste vertrekpunt wanneer korttermynintervensie aan kliënte gebied word, soos wat meestal die geval met werknemerbystandsprogramme is.

Wanneer van die sterkteperspektief gebruik gemaak word, is daar ses wyses waarop maatskaplike werkers kliënte kan bemagtig. Maatskaplike werkers moet nie net glo in die kliënte se vermoë om te verander nie, maar die kliënte ook help om dit self te glo. Daar moet hoop by kliënte gekweek word wat op geleenthede fokus. Maatskaplike werkers moet daarna streef om kliënte se vaardighede te ontwikkel deur bates, sterk punte en hulpbronne te identifiseer en daarop voort te bou. Die kliënte moet besef dat hulle keuses kan maak en dat daar verskillende alternatiewe vir probleme bestaan. Daarbenewens moet maatskaplike werkers aandag skenk aan strategieë om kliënte se kulturele en etniese agtergronde te

ondersteun en te versterk (Saleebey, 2005:343). Hierdie ses voorstelle kan ook tydens werknemberbystandsprogramme aangewend word.

Vir die doeleindes van die betrokke studie word ondersoek ingestel na die privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed. Die werkers word as kenners van hulle omstandighede beskou, aangesien hulle reeds oor sekere sterk punte en hanteringsvaardighede beskik om hulle daaglikse stressors die hoof te bied, alhoewel daar geen formele werknemberbystandsprogramme by die wynkelder is nie. Dit sal daarom vir die wynkelderproduksiewerkers moontlik wees om voorstelle en aanbevelings te kan maak ten opsigte van die gebruik van werknemberbystandsprogramme om hierdie maatskaplike behoeftes, probleme en stressors aan te spreek. Aangesien die werkers hierdie behoeftes, probleme en stressors identifiseer en met moontlike oplossings kan kom, behoort dit tot die wynkelderproduksiewerkers se gevoel van bemagtiging by te dra.

4.5.5 Etnies-sensitiewe perspektief

Kotze (2001:20) noem dat Suid-Afrika (en dus die arbeidsmag) 'n samestelling van 'n diverse groep individue is wat van verskillende kulturele, godsdienstige en etniese agtergronde getuig. Wanneer maatskaplike werkers met kliënte werk wat van ander kulture en agtergronde kom, sal die gebruik van die etnies-sensitiewe perspektief van groot hulp wees. Maatskaplike werkers moet 'n praktykraamwerk volg wat met kliënte se waardes, kultuur en godsdiens strook (Sheafor et al., 2010:81). Sodanige denkwysie is deurgaans tydens die intervensie van waarde (Sheafor et al., 2010:92).

Dit is uit die staanspoor belangrik dat maatskaplike werkers nie net van hulle eie oortuigings, waardes en verwagtinge bewus moet wees nie, maar ook moet besef hoe hierdie aspekte deur hul eie kultuur, opvoeding, godsdiens en sosiale klas beïnvloed is. Ten einde effektiewe intervensie in die vorm van werknemberbystandsprogramme te verskaf, is dit belangrik dat maatskaplike werkers waarlik meer van kliënte se kulturele diversiteit te wete wil kom. Maatskaplike werkers moet hierdie kennis dan tydens die intervensie in die vertolking van die professionele rolle en verantwoordelikhede integreer (Sheafor et al., 2010:93).

Vir die doeleindes van die betrokke studie word die etnies-sensitiewe perspektief as waardevol geag, omdat die wynkelderproduksiewerkers van mekaar verskil ten opsigte van etnisiteit en kultuur. As gevolg hiervan kan die werkers ten opsigte van hul maatskaplike

behoefte, probleme en stressors binne die konteks van hulle privaat lewens, maar ook binne die werkskonteks van die winkelder, ook van mekaar verskil. Wanneer werknemberystandsprogramme benut word, moet dit vir hierdie verskille voorsiening maak.

4.5.6 Feministiese perspektief

By die toepassing van die feministiese perspektief word die oortuigings, vooroordele en stereotipes wat verskillende gemeenskappe ten opsigte van geslag en geslagsrolle het, bestudeer. Daar word gemeld dat hierdie perspektief veral gebruik moet word in gevalle waar kliënte vroulik is en waar diskriminasie op grond van geslag kan plaasvind.

Die betrokke perspektief is veral tydens die probleem-identifisering en assesseringsfase van waarde, aangesien probleme juis moontlik vanuit geslagsdiskriminasie kan spruit. Maatskaplike werkers word nie as kenners beskou nie, maar eerder as vennote in die proses tot verandering. Op hierdie wyse word maatskaplike werkers byvoorbeeld die ruimte gegun om relevante persoonlike ervarings met kliënte te deel, indien dit kan help. Daar word verwag dat die kliënte aktiewe deelnemers in die proses sal wees waar hulle sterk punte, eerder as tekortkominge, beklemtoon sal word. Die waarde van ondersteuningsgroepe moet ook nie geringgeskat word nie, aangesien die kliënte se probleme altyd binne 'n sosio-politiese konteks beskou word. Die fokus is dus nie slegs op individue nie, maar ook op die verandering van gemeenskapsinstellings wat in 'n groot mate deur bemagtiging van individue moontlik kan wees. Die feministiese perspektief plaas sterk klem op kliënte se bemagtiging om beheer oor hulle lewens te neem (Sheafor et al., 2010:93-94).

Vir die doeleindes van hierdie studie het vroulike winkelderproduksiewerke deel van die doelbewuste steekproef gevorm. Dit blyk asof vroue in vergelyking met hulle manlike eweknieë unieke behoeftes, probleme en stressors in die werkplek ervaar. Hierdie aanname kan moontlik daaraan toegeskryf word dat, terwyl vroue formele werk verrig, hulle ook primêr vir die versorging van kinders en die handhawing van huislike verpligtinge verantwoordelik is. Die toepassing van die feministiese perspektief kan help om groter duidelikheid oor hierdie kwessies te verskaf. Vir die doeleindes van die studie kan veral die vroulike winkelderproduksiewerke se belewenisse van hierdie behoeftes, probleme en stressors insiggewend wees.

4.5.7 Ontwikkelingsperspektief

Dit is 'n realiteit dat mense deur hulle omgewings beïnvloed word, maar ook dat mense oor die vermoë beskik om hulle omgewings te kan verander. Volgens Sheafor et al. (2010:396) moet mense beseftig dat verandering deur hulself teweeg gebring kan word en dat die maatskaplike werker hulle juis wil bemagtig om self hulle omstandighede te verander (Hare, 2004:410). Grinnell et al. (2005:30) is van mening dat maatskaplike werkers die professie kies omdat hulle 'n behoefte en 'n gevoel van verantwoordelikheid het, om mense te bemagtig om hulself te help. Dit is duidelik vir Hare (2004:413) dat daar binne Maatskaplike Werk 'n klemverskuiwing plaasgevind het. Die doelwit van die professie is nou die bemagtiging van mense om self hulle lewens meer effektief te bestuur. Die ontwikkelingsperspektief beklemtoon dat alle kliënte oor die vermoë beskik om te leer, te groei en te ontwikkel. Dit geld ook vir die wynkelderproduksiewerkers. Volgens Sheafor et al. (2010:81) moet 'n praktykraamwerk maatskaplike werkers die ruimte bied om die proses waartydens kliënte nuwe kennis en vaardighede aanleer, te fasiliteer.

Vir die doeleindes van die betrokke studie word die aanname ondersteun dat die wynkelderproduksiewerkers oor die sterk punte wat hulle maatskaplike funksionering en ontwikkeling kan bevorder, beskik. Deur die werkers die geleentheid te gee om hierdie sterk punte te identifiseer, word hulle ook bemagtig en die kans gebied om te groei en te ontwikkel. Deur ook voorstelle te maak ten opsigte van die benutting van werknemerbystandsprogramme in die wynkelder wat tot voordeel van alle belanghebbende partye kan wees, kan wynkelderproduksiewerkers nuwe kennis en vaardighede wat tot hulle persoonlike en professionele ontwikkeling sal bydra, aanleer.

Bogenoemde praktykperspektiewe vind by die Suid-Afrikaanse Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1997) goeie aanklank. Hiervolgens behels die missie van die Nasionale Maatskaplike Welsyn Ontwikkelingsstrategie juis om in samewerking met alle rolspelers 'n selfonderhoudende nasie te bou en te dien deur middel van 'n geïntegreerde maatskaplike welsynsisteem wat op bestaande potensiaal voortbou. Dienste moet billik, volhoubaar, toeganklik, persoongesentreerd en ontwikkelingsgerig wees (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn, 1997:9).

As bogenoemde missie in meer besonderhede beskou word, is dit duidelik dat die sisteemperspektief erken word, aangesien alle rolspelers (en sisteme) betrek word om 'n

geïntegreerde maatskaplike *welsynsisteem* te vorm. Nie net moet daar op mense se bestaande potensiaal (sterkteperspektief) gefokus word nie, maar die dienste moet voorts persoongesentreerd (ekologiese perspektief) en ontwikkelingsgerig (ontwikkelingsperspektief) wees. Dienste moet ook billik, volhoubaar en toeganklik wees en geen diskriminasie (etnies-sensitiewe perspektief en feministiese perspektief) mag plaasvind nie.

4.6 PRAKTYKTEORIEË

Praktykraamwerke bestaan verder uit praktykteorieë. Volgens Sheafor et al. (1994:44) bied praktykteorieë nie net verduidelikings vir sekere gedrag en situasies nie, maar verskaf ook riglyne aan maatskaplike werkers om hierdie gedrag en situasies moontlik te kan help verander. Die relevansie van die volgende praktykteorieë vir die betrokke studie en werknemberbystandsprogramme sal deur praktiese voorbeelde verduidelik word.

4.6.1 Kognitiewe gedragsteorie

Die doel van die kognitiewe gedragsteorie is om kliënte se maatskaplike funksionering te bevorder sodat hulle hul lewenservarings meer realisties en positief sal beskou; iets waarmee die maatskaplike werker die kliënte kan help. As voorvereiste vir die benutting van hierdie teorie is dit nodig dat kliënte die nodige intellektuele kapasiteit het om hulle negatiewe gedagtes en gedrag te verstaan. Kliënte moet ook gewillig wees om hulle gedagtes en gedrag te monitor en te analiseer, asook om tegnieke wat hierdie negatiewe gedagtes en gedrag kan verander, te oefen. Die kognitiewe gedragsteorie is veral van waarde met kliënte wat depressie ervaar en swak selfbeelde het (Sheafor et al., 2010:97-98). Daar is reeds vroeër aangedui dat depressie en die ontwikkeling van 'n swak selfbeeld moontlike simptome by wynkelderproduksiewerkers wat aan voortdurende stres blootgestel word, kan wees.

Die eerste beginsel van werknemberbystandsprogramme is dat sodanige programme as 'n werksverwante strategie beskou word wat ten doel het om die werkers te help om behoeftes, probleme en stressors aan te spreek. Vir die doeleindes van die betrokke studie kan die stresvlakke en maatskaplike funksionering van die wynkelderproduksiewerkers byvoorbeeld nadelig beïnvloed word deur die werkers se negatiewe gedagtes en gedrag aangaande hulle maatskaplike behoeftes, probleme en stressors binne die wynkelder en in hulle privaat lewens. Beginsel twee van werknemberbystandsprogramme verwys na die konstruktiewe konfrontasie

tussen organisasies en werkers. Daar kan byvoorbeeld van die wynkelderbestuur verwag word om werkers met swak werksverrigting te konfronteer. Die werkers moet dan tot die insig gebring word, dat hulle negatiewe gedagtes tot negatiewe gedrag aanleiding gee. Indien werkers erken dat daar probleme is, kan hulle deur middel van werknemerbystandsprogramme hulp versoek. Laasgenoemde word in die vorm van berading wat die derde beginsel is, aangebied. Hier kan die kognitiewe gedragsteorie gebruik word om die denke en gedrag van wynkelderproduksiewerkers positief te verander, sodat hulle maatskaplike funksionering en die wynkelder se algehele funksionering verbeter kan word.

4.6.2 Persoongesentreerde teorie

Die persoongesentreerde teorie het ten doel om kliënte se maatskaplike funksionering deur middel van 'n goeie selfbegrip en gevoelens van selfwaarde te verbeter. Die eerste beginsel van werknemerbystandsprogramme as 'n strategie is om werkers te help, maar om terselfdertyd steeds die werkers se selfbeskikkingsreg te erken. Gevolglik kan die persoongesentreerde teorie tydens werknemerbystandsprogramme benut word om die wynkelderproduksiewerkers se selfbegrip en gevoel van selfwaarde te bevorder. Wanneer hierdie teorie gebruik word, is dit belangrik dat maatskaplike werkers goed na kliënte se gedagtes en gevoelens luister en dit sinvol vir die kliënte kan weergee. Hierdie teorie verlang kliënte wat vrywillig hulp versoek en hoogs gemotiveerd is om te verander.

Die tweede beginsel van werknemerbystandsprogramme sluit by bogenoemde aan, juis omdat daar sprake van konstruktiewe konfrontasie is waartydens wynkelderproduksiewerkers erken dat hulle probleme het en die wynkelder om bystand versoek deur middel van deelname aan werknemerbystandsprogramme. Die persoongesentreerde teorie maak voorsiening vir elke kliënt se uniekheid en persoonlike ervarings. Die fokus is meer op die hede en nie die verlede nie. Wanneer hierdie teorie toegepas word, is dit belangrik dat maatskaplike werkers openlik, empaties, opreg en nie-veroordelend is. Ook moet maatskaplike werkers kliënte met die nodige respek behandel en die gee van advies, diagnoses en etikettering van kliënte vermy (Sheafor et al., 2010:99).

Vir die doeleindes van hierdie studie sal daar na die wynkelderproduksiewerkers se maatskaplike behoeftes, probleme en stressors geluister moet word, asook na hulle belewenisse van hierdie aspekte op hulle stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering binne hulle privaat lewens, maar ook binne die wynkelder as die werkskonteks. Alhoewel die

wynkelderproduksiewerkers moontlik dieselfde behoeftes, probleme en stressors mag identifiseer, sal elkeen se ervaring en beleving daarvan waarskynlik verskil. Die benadering van die persoongesentreerde teorie skep die ruimte vir hierdie uniekheid en individualisme.

4.7 PRAKTYKMODELLE

Die praktykraamwerke bestaan laastens uit praktykmodelle. Sheafor et al. (1994:44) meld dat praktykmodelle uit 'n stel konsepte en beginsels bestaan wat daarop fokus om intervensie te rig. Die belangrikheid van die volgende praktykmodelle vir die betrokke studie en werknemberbystandsprogramme sal aan die hand van praktiese voorbeelde bespreek word.

4.7.1 Interaksionele model

Die doel van die interaksionele model is om kliënte se maatskaplike funksionering te bevorder deur interaksies tussen mense te verbeter. Daar word op vier hoof-elemente gefokus, naamlik mense (kliënte), die interaksie tussen mense, sosiale sisteme en die fases van die intervensie. Groot klem word op die sosiale konteks waarbinne hierdie interaksies geskied, geplaas. Hieronder kan mense se verhoudings met mekaar en die maatskaplike probleme nie begryp word nie (Sheafor et al., 2010:101-102).

Vir die doeleindes van hierdie studie is dit belangrik om nie net die sosiale konteks van die wynkelderproduksiewerkers se privaat lewens te verstaan nie, maar ook die van die werkskonteks van die wynkelder. Hierdie verskillende lewensruimtes van werkers oefen 'n wedersydse invloed op mekaar uit en is in voortdurende interaksie met mekaar; gevolglik beïnvloed hierdie interaksies die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering, asook die funksionering van die wynkelder.

4.7.2 Strukturele model

Dit is belangrik dat maatskaplike werkers tydens die intervensie aandag aan die kliënte se sosiale omgewings en sosiale verandering sal skenk, en wel deur die toepassing van die strukturele model. Die doel van die strukturele model is om kliënte se maatskaplike funksionering te bevorder deur die nodige aanpassings aan die omgewing aan te bring, sodat beter aan die behoeftes van die kliënte voldoen kan word. Die strukturele model berus op verskeie beginsels, waarvan die eerste die verantwoordelikheid van die maatskaplike werkers teenoor kliënte is. Tweedens moet gepoog word om ander mense te identifiseer wat

soortgelyke probleme as die kliënte ervaar. Dit is derdens van belang dat kliënte se ondersteuningsnetwerke uitgebrei word (Sheafor et al., 2010:102).

Vir die doeleindes van die betrokke studie word op die wynkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors binne hulle privaat lewens en die wynkelder as die werkskonteks gefokus. Hierdie aspekte moet ondersoek word om te bepaal of werknemberbystandsprogramme sal kan help om werkers se stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering te verbeter deur veranderinge by die wynkelder en/of in werkers se privaat lewens aan te bring. Alhoewel die werkers se ondersteuningsnetwerke uit familie, vriende en kollegas kan bestaan, sou die beskikbaarheid van werknemberbystandsprogramdienste ook deel van die werkers se ondersteuningsnetwerk kon vorm.

4.7.3 Krisisingrypingsmodel

Die krisisingrypingsmodel word benut wanneer kliënte se maatskaplike funksionering nadelig geraak word deur 'n skielike krisis wat persoonlike verlies en/of tragedie meebring. Die model verlang dat maatskaplike werkers vinnig moet toetree om kliënte van hulp te wees. Daar word op die krisis en op die faktore wat tot die krisis aanleiding gegee het, gefokus. Die subjektiewe betekenis en ervaring wat kliënte aan 'n krisis heg, moet ondersoek word. Ook moet daar aandag gegee word aan die wyse waarop die kliënte besluite neem, sodat opgetree kan word en kliënte se ondersteuningsnetwerke gemobiliseer kan word (Sheafor et al., 2010:103).

Omdat krisissituasies gewoonlik stres by kliënte ontlok, is Giarratano (2004:87) van mening dat krisisingryping op drie aspekte moet konsentreer. As beginpunt moet daar op die vermindering van die kliënte se stres gefokus word. Kliënte moet bygestaan word om hulpbronne wat hulle kan help, te vind. Daar kan ook aan kliënte oplossings en keuses gebied word, ten einde die krisissituasie beter te hanteer. Deur die toepassing van die krisisingrypingsmodel kan kliënte verder gehelp word om moontlike hanteringvaardighede te identifiseer en aan te leer om by die uitermatige eksterne druk wat deur die krisis veroorsaak word, aan te pas (Kirst-Ashman et al., 2006:224). Indien kliënte vanaf 'n toestand van wanorde na 'n toestand van effektiewe hantering van die krisis beweeg, kan die implementering van die krisisingrypingsmodel as suksesvol bestempel word (Giarratano, 2004:87).

Die krisisingrypingsmodel word as belangrik vir die studie beskou, aangesien krisis te eniger tyd by die wynkelder kan voorkom. Voorbeelde hiervan kan ernstige werksbeserings, die dood van kollegas of afdankings insluit. Krisis kan egter ook in die privaat lewens van die wynkelderproduksiewerkers ontstaan. Hier kan krisis byvoorbeeld na siekte, egskeding, dood en blootstelling aan trauma verwys. In al hierdie genoemde gevalle kan die gegewe krisis die werkers se stresvlakke verhoog en maatskaplike funksionering belemmer. Berading tydens sodanige krisissituasies blyk nodig te wees. Omdat die derde beginsel van werknemberystandsprogramme die insluit van berading aan die wynkelderproduksiewerkers vereis, kan hierdie programme as 'n bron van ondersteuning vir werkers dien, terwyl die krisis hanteer moet word.

4.7.4 Taakgesentreerde model

Die taakgesentreerde model fokus op die verbetering van die kliënte se maatskaplike funksionering deur hulle aan te moedig om ooreengekome take af te handel. Verandering is moontlik wanneer die hantering van groter probleme in kleiner take verdeel word en die take dan geprioritiseer word. Wanneer hierdie kleiner take suksesvol voltooi word, neem kliënte se selfvertroue toe en is hulle meer gemotiveerd, juis omdat die intervensie gestruktureerd, gefokus en tydgebonde is (Sheafor et al., 2010:103-104).

Volgens Compton et al. (2005:83) lewer maatskaplike werkers en kliënte verskillende bydraes tot die probleemoplossingsproses. Beide partye se insette is uniek en ewe belangrik. Die kliënte beskik nie net oor selfkennis en kennis aangaande die situasie nie, maar kan ook meer inligting aangaande die oorsprong en ontwikkeling van probleme gee. Daar is verwagtinge by die kliënte ten opsigte van die moontlike hulp wat maatskaplike werkers kan bied om die probleme aan te spreek, asook die doelwitte wat bereik moet word. Om hierdie doelwitte te bereik, beskik kliënte oor sterk punte, asook 'n netwerk van sosiale verhoudinge, wat aangewend kan word. In vergelyking hiermee bied maatskaplike werkers kennis en vaardighede wat met die probleemoplossingsproses kan help. Soms kan hierdie insette so eenvoudig wees as om slegs professionele opinies aan kliënte te gee. Maatskaplike werkers moet daarna streef om kliënte se interne sterk punte en eksterne hulpbronne tydens die intervensie te mobiliseer. Kliënte kan ook in kontak met ander gemeenskapshulpbronne gebring word (Compton et al., 2005:83).

Vir die betrokke studie is dit belangrik om te bepaal of werknembystandsprogramme die behoeftes, probleme en stressors wat wynkelderproduksiewerkers by die wynkelder en in hulle persoonlike lewens ervaar, kan help aanspreek. Dit is baie moontlik dat die werkers oorweldig voel en nie weet waar om te begin om hulle stresvlakke te beheer en maatskaplike funksionering te verbeter nie. Werknembystandsprogramme kan dalk bystand verleen deur hierdie behoeftes, probleme en stressors in kleiner take af te breek wat makliker hanteerbaar is.

Maatskaplike werkers het dus 'n verskeidenheid van praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle waaruit praktykraamwerke saamgestel kan word. Omdat daar nie so iets soos 'n universele praktykraamwerk bestaan nie, moet maatskaplike werkers daarom kennis dra van alle praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle. Praktykraamwerke wat tydens werknembystandsprogramme aangewend word, sal deur die uniekheid van die spesifieke organisasie en kliëntesisteem bepaal word. Die gebruik van verskillende praktykraamwerke stem ooreen met die vertolking van verskillende professionele rolle deur maatskaplike werkers binne Bedryfsmaatskaplike Werk en tydens die implementering van werknembystandsprogramme. Hierdie professionele rolle word vervolgens bespreek.

4.8 ROLLE OM BINNE BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK TE VERTOLK

Volgens Sheafor et al. (2010:53) bestaan daar binne elke professie die verwagting om sekere professionele rolle te vervul. Hierdie verwagting het ook op maatskaplike werkers binne die veld van werknembystandsprogramme en Bedryfsmaatskaplike Werk betrekking. Die primêre oogmerk van maatskaplike werkers behoort te wees om werkers se behoeftes, probleme en stressors te identifiseer en aan te spreek, ten einde werkers se maatskaplike funksionering te verbeter en so organisasies se produktiwiteit te verhoog (Kotze, 2001:22). Maatskaplike werkers kan 'n verskeidenheid van professionele rolle aanneem om hierdie doelwit te bereik. Du Plessis (1999:25) verwys na die rolle van advokaat, opvoeder en bemiddelaar, terwyl Sheafor et al. (2010:92) die rolle van fasiliteerder en berader noem. Hierdie professionele rolle word vervolgens aan die hand van toepaslike voorbeelde bespreek. Dit sal illustreer hoe die rolle moontlik prakties binne werknembystandsprogramme en die wynkelder as werkskonteks uitvoerbaar kan wees. Hierdie voorbeelde sal ook met praktykraamwerke in verband gebring word.

4.8.1 Advokaat

Sheafor et al. (2010:55) bevestig dat maatskaplike werkers die rol van advokaat vertolk waar kliënte bygestaan word met die handhawing van hulle regte om hulpbronne te benut en dienste te ontvang. Volgens Compton et al. (2005:233) moet kliënte ook die voordele waarop hulle geregtig is, bekom. Maatskaplike werkers behoort ook inisiatiewe te ondersteun om programme en beleid te verander, indien dit kliënte negatief beïnvloed. In die geval van die betrokke studie word ondersoek ingestel na die wynkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors binne die wynkelder as werksomgewing en die dinamika van die werkers se privaat lewens.

Met verwysing na die studie kan die rol van advokaat byvoorbeeld op mikrovlak vertolk word, wanneer daar 'n individuele werker is wat bevordering verdien. Op mesovlak kan daar dalk 'n groep wynkelderproduksiewerkers wees wat opleiding benodig ten einde hulle stresvlakke beter te bestuur. Op makrovlak kan die hele produksie-afdeling dalk op markverwante besoldiging geregtig wees, en kan maatskaplike werkers as advokaat ondersteuning verleen om vir hierdie veranderinge te veg. Indien daar byvoorbeeld diskriminasie teen vroulike wynkelderproduksiewerkers is, sou die rol van advokaat binne werknemberystandsprogramme met die hulp van die feministiese perspektief aangewend kon word om hierdie diskriminasie en geslagsongelykheid aan te spreek. Met verwysing na die etnies-sensitiewe perspektief sou die rol van advokaat aangewend kon word, indien daar werkspraktyke binne die wynkelder bestaan wat ernstige morele konflik vir sommige werkers inhou vanweë hulle godsdienstige en/of kulturele oortuigings. Maatskaplike werkers moet wel daarop bedag wees om die rol van advokaat met kliënte se selfbeskikkingsreg te balanseer. Deur die rol van advokaat te vertolk, poog maatskaplike werkers eintlik om kliënte in staat te stel om uiteindelik hulle eie advokate te word (Sheafor et al., 2010:55).

4.8.2 Mediator

As mediator is maatskaplike werkers daarvoor verantwoordelik om geskille en konflik tussen partye te probeer oplos. Die rol van mediator word vertolk in 'n poging om ooreenkomste te kry waar partye gesamentlik oplossings kan vind en wen-wen-situasies nagestreef kan word. As mediator poog maatskaplike werkers om alle partye te lei tot die erkenning van mekaar se belange en die geldigheid daarvan (Compton et al., 2005:232). Omdat die oorhoofse konflik

in afsonderlike dele of aspekte vir verdere hantering verdeel word, vind die benadering aanklank by die taakgesentreerde model.

Die tweede beginsel van die werknemberystandsprogramme fokus op konstruktiewe konfrontasie tussen organisasies en werkers. As mediator sal maatskaplike werkers dus poog om die spanning tussen organisasies en werkers te verlig deur oplossings wat beide partye tevrede stel, te vind. Dit is belangrik om te onthou dat konflik op mikro-, meso- en/of makrovlak kan voorkom (Kirst-Ashman et al., 2006:25). Op mikrovlak mag daar byvoorbeeld 'n swak verhouding tussen een wynkelderproduksiewerker en 'n toesighouer bestaan, terwyl daar op mesovlak weer spanning mag wees tussen die verskillende spanne werkers as gevolg van persoonlikhede wat bots. Op makrovlak kan daar moontlik tussen die wynkelderbestuur, die wynkelderproduksiewerkers, vakbonde en unies konflik aangaande werkers se besoldiging ontstaan. As mediator is die mikpunt dus om geskille op te los deur partye te lei tot die identifisering van gemeenskaplike belange en uitkomst wat vir alle belanghebbendes tot voordeel strek (Compton et al., 2005:232).

4.8.3 Opvoeder

Beide Sheafor et al. (2010:56) en Kirst-Ashman et al. (2006:25) is van mening dat, as maatskaplike werkers kennis en vaardighede aan kliënte oordra ten einde sekere probleme te voorkom of om maatskaplike funksionering te verbeter, die rol van opvoeder benut word. As opvoeder verskaf maatskaplike werkers aan die kliënte nuwe inligting om probleme te hanteer en word hulle by die aanleer van nuwe gedragspatrone en vaardighede ondersteun (Compton et al., 2005:231). Kliënte kan byvoorbeeld bemagtig word met hanterings- en aanpassingsvaardighede om sodoende krisisse te voorsien en te probeer voorkom. Deur die aanleer van probleemoplossingsvaardighede kan kliënte gelei word tot meer insig in hulle eie gedrag. Laasgenoemde kan byvoorbeeld tydens die toepassing van die kognitiewe gedragsteorie gebruik word wanneer maatskaplike werkers as opvoeder optree. Maatskaplike werkers kan die opvoederrol tydens informele onderhoude vertolk, en ook wanneer voorleggings en werkswinkels meer formeel aangebied word. Compton et al. (2005:247) beklemtoon dat maatskaplike werkers daarvan bewus moet wees dat kliënte ten opsigte van leerstyle, asook in die mate waarin hulle gereed en gemotiveerd vir verandering is, kan verskil.

As opvoeder kan daar op die kliënte se daaglikse sosiale vaardighede, gedragsveranderinge en primêre voorkoming van maatskaplike probleme gefokus word. Sosiale vaardighede kan verwys na aspekte soos konflikthantering en effektiewe kommunikasie. Die fokus op gedragsveranderinge kan help om gespanne interpersoonlike verhoudings te verbeter (Sheafor et al., 2010:56-57) deur die kognitiewe gedragsteorie en persoongesentreerde teorie te benut. Die rol van opvoeder kan ook betekenisvol aangewend word wanneer die ontwikkelingsperspektief toegepas word, aangesien werkers nuwe vaardighede en kennis aanleer. Maatskaplike werkers kan met die toepassing van die feministiese perspektief ook die rol van opvoeder vertolk deur kliënte bewus te maak van seksisme, geslagsrolstereotipering, geslagsroldiskriminasie, asook historiese en maatskaplike faktore wat tot opvattinge oor die status van vroue bygedra het (Sheafor et al., 2010:94). Die opvoederrol kan ook byvoorbeeld op mikrovlak vertolk word wanneer slegs een van die wynkelderproduksiewerkers stresreageringsvaardighede moet aanleer, of op mesovlak waar 'n klomp werkers dieselfde behoefte het. Op makrovlak kan alle werkers by die wynkelder by stresreageringsvaardighede betrek word en nie net slegs die produksie-afdeling nie.

4.8.4 Bemiddelaar

Wanneer die rol van bemiddelaar vertolk word, fokus maatskaplike werkers hoofsaaklik daarop om kliënte met gepaste en relevante dienste en hulpbronne in aanraking te bring (Sheafor et al., 2010:53). Dit is soms die belangrikste diens wat maatskaplike werkers aan kliënte kan verskaf (Compton et al., 2005:231). Maatskaplike werkers moet kliënte se behoeftes identifiseer, kliënte se motivering bepaal, asook kliënte se kapasiteit om van dienste gebruik te maak, vasstel. Nadat oorweging aan kliënte se sterk punte maar ook hul beperkinge gegee is, moet kliënte bygestaan word om hulpbronne te benut (Sheafor et al., 2010:54 en Johnson et al., 2004:262).

Volgens Sheafor et al. (2010:54) is die eerste stap van 'n bemiddelaar, naamlik die maatskaplike werker, om 'n deeglike assessering van kliënte se situasies te maak. Dit mag aspekte soos die kliënte se weerloosheid, kultuur, verbale vaardighede, emosionele stabiliteit, intelligensie en toewyding om te verander, insluit. Nadat die maatskaplike werker die beskikbaarheid van hulpbronne bepaal het, moet kliënte aangemoedig word om hierdie dienste te benut. Compton et al. (2005:231) beklemtoon dat dit belangrik is dat maatskaplike werkers oor 'n breë kennis aangaande die beskikbare gemeenskapsbronne moet beskik, indien die rol van bemiddelaar vertolk word.

Dit is duidelik dat die ekologiese perspektief en die sisteemperspektief van groot belang is in die proses om kliënte se situasies te assesseer. As bemiddelaar moet maatskaplike werkers kennis dra van die omstandighede en beskikbare hulpbronne van die kliënte, in hierdie geval wynkelderproduksiewerke. Die riglyne van die etnies-sensitiewe perspektief kan moontlik van waarde wees wanneer oor die dienste wat werkers moet benut, besluit moet word.

4.8.5 Fasiliteerder

As fasiliteerder ondersteun die maatskaplike werker kliënte om self verandering in hulle lewens teweeg te bring. Hierdie verandering word deur die konsep van bemagtiging moontlik gemaak deur die identifisering en benutting van kliënte se sterk punte, hanteringsvaardighede en hulpbronne. As fasiliteerder is dit belangrik om kliënte aan te moedig om uiting aan hul gevoelens te gee deur dit te verbaliseer. Ook moet kliënte deurlopend bemoedig en gerusgestel word oor hulle pogings om verandering te bewerkstellig. Omdat hierdie rol van fasiliteerder hoofsaaklik op kliënte se ontwikkeling eerder as op eksterne sisteme fokus (Compton et al., 2005:231), kan dit dus tydens die gebruik van die sterkteperspektief, ontwikkelingsperspektief en die persoongesentreerde teorie aangewend word.

4.8.6 Berader

Volgens Sheafor et al. (2010:57) vertolk maatskaplike werkers die rol van berader wanneer hulle kliënte help met die verbetering van hulle maatskaplike funksionering. Kirst-Ashman et al. (2006:25) bevestig dat die rol van berader daarop fokus om leiding en bystand aan kliënte te bied ten einde verandering en probleemoplossing te laat realiseer. Dit kan geskied deur kliënte wat hulle gevoelens verstaan, te help om hul gedrag te verander en die hanteringsvaardighede aan te leer om moeilike situasies die hoof te bied.

Ten einde die rol van berader suksesvol te vervul, benodig maatskaplike werkers kennis aangaande menslike gedrag, asook die uitwerking van omgewingsfaktore op kliënte. Omdat die ekologiese en sisteemperspektief die invloed van omgewingsfaktore op kliënte in ag neem, bied dit waardevolle raamwerke vir maatskaplike werkers wanneer die rol van berader vertolk moet word en hierdie omgewingsfaktore verstaan moet word. Die rol van berader kan voorts op verskillende vlakke benut word. Op mikrovlak kan 'n wynkelderproduksiewerker byvoorbeeld deur 'n egskeiding gaan waarvoor die werker berading kan ontvang, aangesien werknemberystandsprogramme se derde beginsel berading aan werkers voorstaan. Wanneer 'n groep wynkelderproduksiewerke 'n kollega aan die dood afstaan, kan hulle moontlik

ontlonting en berading benodig. Die maatskaplike werker kan dan op mesovlak die rol van berader vertolk, met die hulp van die krisisingrypingsmodel. Op makrovlak kan die wynkelder byvoorbeeld dalk weens geldelike probleme sy deure sluit; gevolglik sal alle werkers werkloosheid in die gesig staar. Dit is dus duidelik dat die rol van berader veral tydens krisissituasies en by die toepassing van die krisisingrypingsmodel van waarde is, soos hierdie praktiese voorbeelde illustreer.

4.8.7 Veranderingsagent

Maatskaplikewerkdienste word binne die komplekse interaksies tussen mense en hulle omgewing gelewer, soos deur die ekologiese perspektief, sisteemperspektief en interaksionele model beklemtoon word. Die doel van hierdie dienste is om mense te bemagtig om hulle volle potensiaal te bereik (ontwikkelingsperspektief) en daardeur hulle lewens te verbeter deur wanfunksie te beperk en/of te voorkom; derhalwe fokus maatskaplike werkers op probleemoplossing en verandering in die vertolking van die rol as veranderingsagent (Hare, 2004:419).

Maatskaplike Werk as 'n professie het 'n dualistiese fokus, aangesien hulle op beide die mens en sy omgewing konsentreer. Dit is juis laasgenoemde aspek wat Maatskaplike Werk van die meeste helpende professies onderskei. Omdat maatskaplike werkers direkte kontak met kliënte het, is hulle in die ideale posisie om faktore wat mense se maatskaplike funksionering nadelig beïnvloed, uit te wys. As veranderingsagent help maatskaplike werkers met die identifisering van probleme en/of areas waar die lewenskwaliteit van mense bevorder kan word. Belangegroep moet dan gemobiliseer word om verandering te help meebring (Sheafor et al., 2010:63).

Bogenoemde professionele rolle het almal ten doel om kliënte se maatskaplike funksionering te bevorder, ongeag watter praktykraamwerke gevolg word of op watter vlak die intervensie plaasvind. Die professionele rolle waaraan maatskaplike werkers moet voldoen, moet egter nie in isolasie gesien word nie, maar moet eerder as dele van 'n groter geheel beskou word (Powrie, 2001:41). Maatskaplike werkers moet altyd daarvan bewus wees dat hulle opgeleide en professionele persone is; daarom behoort hulle op wyses wat van die hoogste professionele en etiese standarde getuig, te praktiseer. Dit is ook belangrik dat maatskaplike werkers toegewyd aan hulle persoonlike en professionele ontwikkeling bly deur die volgehoue

uitbreiding van kennis en vaardighede. Voorts moet maatskaplike werkers deur hulle optrede die professie se beeld uitbou en versterk (Sheafor et al., 2010:64).

4.9 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is aandag gegee aan die ontstaan van Bedryfsmaatskaplike Werk, internasionaal en in Suid-Afrika. Soos met enige ander veld binne Maatskaplike Werk, moet maatskaplike werkers ook praktykraamwerke volg wanneer werknemberystandsprogramme as 'n vorm van Bedryfsmaatskaplike Werk aangebied word. Sekere vereistes en riglyne kan deur maatskaplike werkers benut word om die keuse van gepaste praktykraamwerke te vergemaklik. Praktykraamwerke bestaan uit praktykperspektiewe, praktykteorieë en praktykmodelle wat maatskaplike werkers tydens die implementering van Bedryfsmaatskaplike Werk en werknemberystandsprogramme kan aanwend.

Aangesien daar nie 'n praktykraamwerk bestaan wat as universele oplossing beskou kan word nie, moet maatskaplike werkers self besluit watter teoretiese grondslag gevolg sal word. Praktykraamwerke moet wel vir die unieke dinamika van situasies voorsiening maak en word ook deur die spesifieke kliëntesisteem bepaal. Daarbenewens het die werkskonteks waarbinne werknemberystandsprogramme aangebied word, 'n ewe sterk invloed op die keuse van praktykraamwerke.

Ten einde werknemberystandsprogramme as 'n vorm van Bedryfsmaatskaplike Werk aan te bied, moet maatskaplike werkers verskillende professionele rolle vertolk. Die toepassing van hierdie professionele rolle mag van mekaar verskil, maar die rolle het wel die konsep van bemagtiging, asook die verbetering van kliënte se maatskaplike funksionering, in gemeen.

Ten einde die wynkelderproduksiewerke se stresvlakke en maatskaplike funksionering binne die werkplek te begryp, sal die volgende hoofstuk op die wynkelder as werksomgewing fokus, asook op die relevante arbeidswetgewing waaraan wynkelders en die wynkelderproduksiewerke moet voldoen.

HOOFSTUK 5

DIE WYNKELDER AS WERKSKONTEKS EN SUID-AFRIKAANSE ARBEIDSWETGEWING

5.1 INLEIDING

Alvorens werknemberystandsprogramme by enige organisasie, insluitende wynkelders, geïmplementeer kan word, is dit noodsaaklik dat deeglike behoeftebepalings ten opsigte van die behoeftes, probleme en stressors van beide die organisasies en die werkers moet plaasvind. Sodanige behoeftebepalings is belangrik, aangesien dit die beplanning en ontwikkeling van gepaste werknemberystandsprogramme beïnvloed (Berridge et al., 1997:89). Powrie (2001:54) bevestig dat maatskaplike werkers 'n geheelbeeld van die werkplek en werkstressors moet verkry, voordat werknemberystandsprogramme effektief binne organisasies (en ook wynkelders) aangewend kan word. Die doelwit van hierdie hoofstuk is om die werksomgewing van die wynkelder en dus die botteleringsafdeling te bespreek, asook die relevante Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing wat die werkplek (en dus wynkelders) reguleer, ten einde die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering binne 'n werkskonteks te plaas. Hierdie is ook die vierde doelwit van die betrokke studie.

Die hoofstuk begin deur die veranderende werkplek te bespreek en die uitwerkinge wat dit by beide organisasies en werkers kan teweegbring. Hierna sal die struktuur en samestelling van die betrokke organisasie, naamlik Wynkelder X, ondersoek word, om aan te dui hoe die wynkelderproduksiewerkers en die botteleringsafdeling deel van die wynkelder se algehele funksionering uitmaak. Om te bepaal wat die werkgever-werknemer-verhouding en gepaardgaande verwagtinge is, sal die werkers se dienskontrakte oorsigtelik bespreek word. Die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers moet egter ook binne die riglyne van Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing funksioneer, aangesien hierdie wetgewing die werkplek en arbeidspraktyke reguleer. Al hierdie aspekte verskaf dus 'n raamwerk waarbinne die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering geïnterpreteer kan word.

5.2 DIE VERANDERENDE WERKPLEK

Hare (2004:417) noem dat maatskaplike werkers meer te wete moet kom oor die verskillende globale faktore wat die ekonomiese ontwikkeling van lande kan beïnvloed. Hierdie globale faktore sal ook veranderinge vir die werkplek en arbeidsmag inhou en daarom ook wynkelders beïnvloed. Volgens Nel (2009:5) het daar 'n klemverskuiwing binne die besigheidswêreld plaasgevind wat in 'n sogenaamde "ou en nuwe realiteit van werk" gestalte gekry het. Hierdie veranderinge word in tabel 5.1 saamgevat:

Tabel 5.1: Die ou en nuwe realiteit van werk

Die ou realiteit van werk	Die nuwe realiteit van werk
Werkers benodig organisasies	Organisasies benodig werkers
Masjinerie, kapitaal en geografiese ligging is organisasies se mededingende voordeel	Talentvolle werkers is organisasies se mededingende voordeel
Beter talent maak 'n geringe verskil	Beter talent maak 'n reuse-verskil
Werk is skaars	Talentvolle werkers is skaars
Werkers is lojaal en werk bied sekuriteit	Werkers is mobiel en hulle toewyding aan organisasies is van korte duur
Werkers aanvaar die standaard-finansiële vergoeding wat organisasies bied	Werkers vereis baie meer van organisasies ten opsigte van finansiële vergoeding

Aangepas uit: Nel (2009:5)

Vanuit tabel 5.1 is dit duidelik dat organisasies nie meer soos in die verlede alleenseggenkap binne die werkplek het nie. Indien hierdie sogenaamde "nuwe realiteit van werk" op die studie toegepas word, moet die wynkelder daarna streef om talentvolle werkers te werf en te behou, aangesien talentvolle werkers skaars is en aan die wynkelder die mededingende voordeel kan verskaf. Omdat dit tot organisasies se nadeel strek, indien die arbeidsmag se werksverrigting en produktiwiteit verswak, moet wynkelders ook hiervan bewus wees.

Enige veranderinge binne organisasies het 'n direkte invloed op die werksituasie, aangesien werkers se rolle by die veranderinge moet aanpas (Buys et al., 2009a:518). Omdat verandering die enigste konstante aspek binne die werkplek blyk te wees, kan dit vir beide die organisasies en die werkers 'n dilemma wees. Buys et al. (2009b:534) bevestig dat faktore

soos globalisering, tegnologie en regeringsbeleid tot die onsekerheid en wisselvalligheid van werk bygedra het. Organisasies ondergaan voortdurende veranderinge ten einde by die algemene korporatiewe klimaat, tegnologiese ontwikkeling en industrie-spesifieke vooruitgang aan te pas (Buys et al., 2009a:518). Ook wynkelders kan nie hierdie realiteit vryspring nie.

Die veranderende werkplek kan ook grotendeels aan Suid-Afrika se diverse arbeidsmag toegeskryf word. Volgens Schreuder et al. (2006:50) blyk dit dat die diversiteit van die Suid-Afrikaanse arbeidsmag in beide die primêre en sekondêre kategorieë toegeneem het. Primêre kategorieë van diversiteit verwys na die verskille ten opsigte van werkers se kultuur, etnisiteit, ouderdom, geslag, seksuele oriëntasie en fisiese vermoëns. Die sekondêre kategorieë van diversiteit verwys na die verskille tussen werkers ten opsigte van opvoeding, werkservaring, huwelikstatus, godsdienstige oortuigings, ouerskapstatus en gedragstyle.

Die arbeidsmag openbaar dus 'n verskeidenheid van kenmerke wat tot die diversiteit en die veranderende werksomgewing kan bydra. Werknemerbystandsprogramme kan juis hier waardevol wees, aangesien die hantering van veranderinge een van die funksies van sodanige programme is. Behalwe vir voortdurende verandering, word die werkplek (en dus ook werknemerbystandsprogramme) deur die organisasies se uniekheid ten opsigte van struktuur, samestelling en funksionering beïnvloed. Vervolgens is dit vir die doeleindes van die studie noodsaaklik dat die organisatoriese struktuur waarbinne die wynkelderproduksiewerkers daaglik funksioneer, aandag geniet.

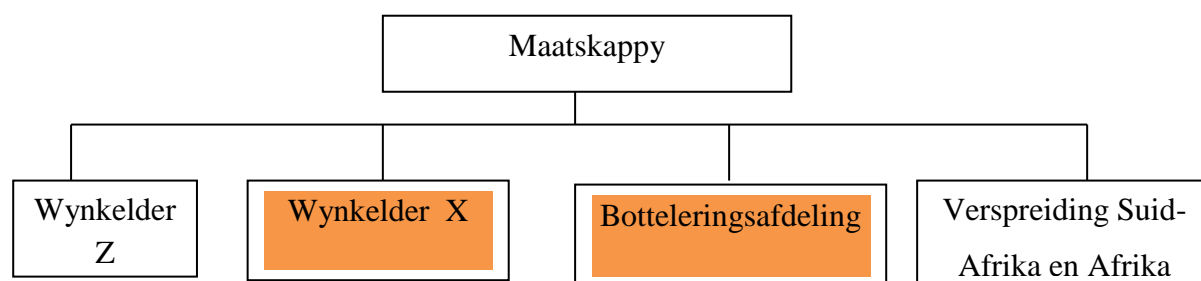
5.3 ORGANISATORIESE STRUKTUUR VAN DIE WERKPLEK

Voordat organisasies kan besluit om werknemerbystandsprogramme te implementeer, moet sekere aspekte eers oorweeg word. Die verkose werknemerbystandsprogrammodel en die behoeftes van beide organisasies en werkers sal rigtinggewend wees. Die bronne tot organisasies se beskikking, asook die grootte en samestelling van hierdie organisasies kan ook belangrik wees (Laubscher, 2002:33). Daarbenewens kan die struktuur van die wynkelder die interpersoonlike verhoudinge binne die werkskonteks beïnvloed, deurdat dit die werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering kan raak. Dit is duidelik dat dit nodig is om insig in die organisatoriese struktuur van die wynkelder te verkry.

Volgens die "*Multilingual Glossary of Industrial Psychology Terms*" (2006:60) verwys die term "organisatoriese struktuur" na die verskillende gebiede, eenhede, afdelings en departemente binne 'n organisasie of maatskappy en het elke afdeling van die organisasie verskillende take, werke en funksies. Daar is reeds vroeër benadruk dat die sisteemperspektief op werknemberystandsprogramme, die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers van toepassing kan wees. Die botteleringsafdeling vorm 'n subsisteem binne die wynkelder as die groter sisteem.

Om dus te verstaan hoe die produksiespan en die botteleringsafdeling deel van die wynkelder se algehele funksionering vorm, moet 'n oorsig van die wynkelder se hiërargiese struktuur en samestelling verkry word. Vir die betrokke studie moet daar egter eerstens 'n geheelbeeld van die maatskappy verkry word. Ten einde die identiteit van die wynkelderproduksiewerkers te beskerm, sal die ware identiteit van die maatskappy en sy submaatskappye vertroulik gehou word. Soos reeds genoem, is Wynkelder X wel in 'n landelike gebied gevestig.

Figuur 5.1 behels die organogram van die maatskappy, waarvan Wynkelder X en die botteleringsafdeling ook deel vorm.



Figuur 5.1: Organogram van die maatskappy

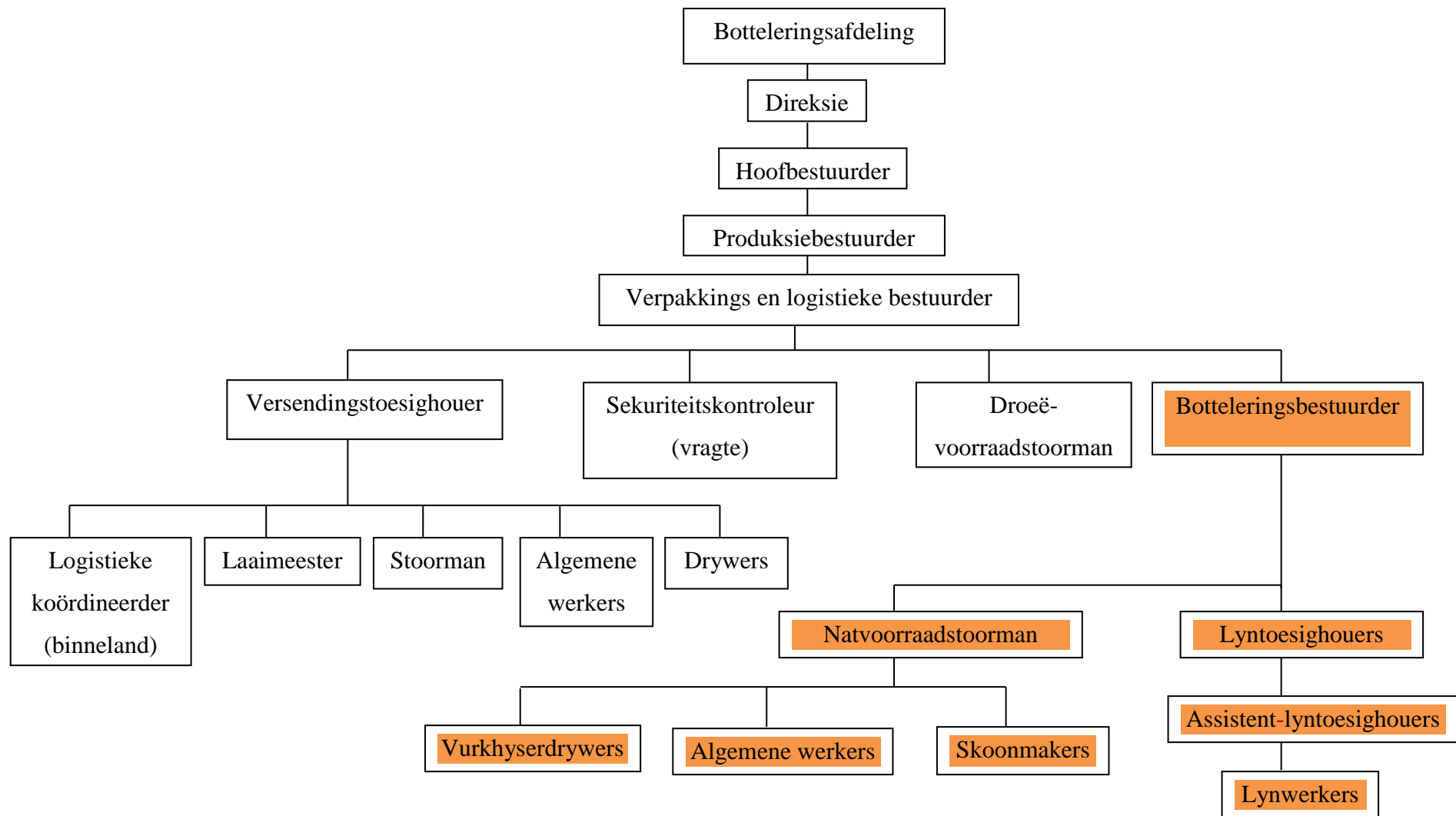
(Bron: Die maatskappysekreteraris)

Die aandeelhouers van die betrokke maatskappy is die produsente/boere en hulle vorm dan ook die maatskappy se direksie. Die maatskappy word verder in vier geregistreerde submaatskappye, naamlik Wynkelder Z, Wynkelder X, die botteleringsafdeling en die verspreidingsafdeling onderverdeel.

Wynkelder Z is vir die produsering van die rooiwijn verantwoordelik. Die witwijn word in Wynkelder X geproduseer. Die funksie van die botteleringsafdeling is om die wyn te botteler en ook internasionaal na lande soos Engeland, Duitsland en die Verenigde State van Amerika

uit te voer. Die vierde submaatskappy is vir die binnelandse verspreiding, asook die verspreiding na sekere Afrikalande wat Namibië, Zambië, Kenia en Nigerië insluit, verantwoordelik.

Elkeen van die vier submaatskappye vorm 'n sisteem met sy eie doel en funksie, ten einde tot die algehele funksionering van die groter maatskappy by te dra. Op hierdie stadium moet daar kennis geneem word daarvan dat die wynkelderproduksiewerkers en die botteleringsafdeling saam op die perseel van Wynkelder X werksaam is. Alhoewel die botteleringsafdeling dus in naam as 'n afsonderlike submaatskappy geregistreer is, word dit nouliks deur Wynkelder X se bedrywighede beïnvloed. Die submaatskappy, waarvan die botteleringsafdeling en Wynkelder X deel vorm, word in figuur 5.2 se organogram uitgebeeld:



Figuur 5.2: Organogram van die bottelingsafdeling

(Bron: Die bottelingsbestuurder)

Vanuit figuur 5.2 word dit skematies weereens duidelik dat daar verskillende afdelings, of sisteme, binne die botteleringsafdeling, soos by die sisteemperspektief, bestaan. Binne die botteleringsafdeling het die studie egter hoofsaaklik op die wynkelderproduksiewerkers, wat in figuur 5.2 met oranje aangedui word, gefokus. Die botteleringsbestuurder is hier aan die hoof. Die natvoorraadstoorman en die lyntoesighouers moet aan die botteleringsbestuurder rapporteer. Die natvoorraadstoorman is vir die toesighouding van die vurkhyserdrywers, algemene werkers en skoonmakers verantwoordelik, terwyl die lyntoesighouers die assistent-lyntoesighouers en die lynwerkers bestuur.

Dit word duidelik dat, alhoewel hierdie verskillende afdelings (sisteme) onafhanklik kan funksioneer, die afdelings egter ook 'n wedersydse invloed op mekaar se funksionering het. Die aanname bestaan daarom dat, indien een van die afdelings nie voldoende funksioneer nie, die ander afdelings ook hierdeur beïnvloed sal word. Omdat die struktuur van die organisasie dus moontlik direk en/of indirek tot die wynkelderproduksiewerkers se behoeftes, probleme en stressors kan bydra, kan dit hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering beïnvloed. Wait et al. (2004:195) beklemtoon juis dat die organisasiestruktuur 'n aansienlike impak op die interpersoonlike verhoudinge binne die werkplek het.

Om hierdie wedersydse invloed en wisselwerking te illustreer, kan die volgende toepaslike scenario's as moontlike voorbeelde dien. Die droeëvoorraadstoorman is byvoorbeeld vir die verpakkingsmateriaal verantwoordelik. Indien daar nie genoegsame verpakkingsmateriaal is nie, kan die bottelering van die wyn nie voortgaan nie. As die bottelering byvoorbeeld vanweë die herstel van stukkende masjinerie gestaak moet word, kan die tekort aan voorraad wat sal ontstaan, tot gevolg hê dat die uitvoerbestellings nie afgehandel kan word nie. Laasgenoemde het dan op die maatskappy se produktiwiteit en winsgewendheid 'n negatiewe invloed.

Vir maatskaplike werkers om werknembystandsprogramme effektief te implementeer, is dit dus belangrik dat daar van elke organisasie se unieke dinamika, funksionering en behoeftes kennis geneem word. Die dinamika kan deur die organisatoriese struktuur blootgelê word en behoeftes kan deur middel van omvattende behoeftebepalings geïdentifiseer word. Die inhoud van dienskontrakte kan aantoon wat die werkgewer-werknemer-verhouding en gepaardgaande verwagtinge is waarvoor werknembystandsprogramme voorsiening moet maak.

5.4 DIENSKONTRAKTE VIR WERKERS

Ten einde duidelikheid ten opsigte van die organisasies en die werkers se verpligtinge en verantwoordelikhede te verseker, is dit noodsaaklik om vir werkers formele dienskontrakte op te stel. Finnemore (2006:163) noem dat dienskontrakte onder andere vir die volgende aspekte voorsiening kan maak:

- posbeskrywings en werksverrigtingvereistes
- tydsduur van die kontrak
- werksdae en werksure
- finansiële vergoeding (insluitend basiese loon/salaris, oortydbetaling en bonusse)
- verlof (jaarlikse verlof, siekverlof, kraamverlof, studieverlof)
- dissiplinêre prosedures
- veiligheidsmaatreëls
- beskerming van die organisasie se belange
- byvoordele (mediese fonds, pensioenfonds, behuisingstoelaag)

Die wynkelder en wynkelderproduksiewerkers se werksaamhede is onderhewig aan die ooreengekome voorwaardes soos in die dienskontrak (Bylae G) vervat word. Met inagneming van bogenoemde voorstelle van Finnemore (2006:163) kan die volgende aspekte in die wynkelderproduksiewerkers se dienskontrak ingesluit word:

- ***Werkers se posbeskrywings en werksverrigtingvereistes:*** In die dienskontrak word aangedui dat die werkers die pos van wynkelderproduksiewerker beklee en die gepaardgaande pligte en verantwoordelikhede van die pos moet uitvoer. Die spesifieke pligte en verantwoordelikhede word egter nie in die dienskontrak uiteengesit nie. Dit sou byvoorbeeld in 'n pligtestaat vervat kon word.
- ***Duur van die kontrak:*** Die dienskontrak maak voorsiening vir die datum waarop die wynkelderproduksiewerkers diens by die wynkelder en die botteleringsafdeling aanvaar. Daar word ook melding gemaak van 'n proeftydperk waartydens die werkers eers tydelik vir 'n periode van twaalf (12) weke in diens geneem word. Die werkers kan na hierdie tydverloop permanent aangestel word. Na afloop van permanente

aanstellings kan beide die werkers en die wynkelder die dienskontrak beëindig, soos deur die relevante wetgewing bepaal word. Die wynkelder is ook daarop geregtig om wynkelderproduksiewerkers te ontslaan, indien die werkers skuldig is aan oortredings wat volgens die wynkelder se dissiplinêre beleid die onmiddellike ontslag van werkers regverdig. Werkers moet op die ouderdom van sestig (60) jaar aftree, indien daar nie andersins ooreengekom is nie.

- ***Werksdae en werksure:*** Volgens die dienskontrak word daar van wynkelderproduksiewerkers verwag om veertig (40) ure per week te werk en is 'n normale werkswaek van Maandag tot Vrydag. Deur die dienskontrak te onderteken, onderneem die wynkelderproduksiewerkers verder om skofte wat tussen ag (8) tot twaalf (12) ure kan strek, te werk. Daar kan egter in sommige gevalle, soos byvoorbeeld gedurende oestyd, van werkers verwag word om oortyd te werk. Indien die wynkelderproduksiewerkers nie oortydbetaling verlang nie, kan die oortyd wel later as skiktyd geneem word. Soms kan daar ook van die werkers verwag word om op Sondag en openbare vakansiedae te werk. Werkers kan later hierdie vakansiedag met 'n gewone werksdag uitruil en dus die gewone werksdag afvat.
- ***Finansiële vergoeding:*** Die geldelike verdienste (in die vorm van lone) van die wynkelderproduksiewerkers word in die dienskontrak uiteengesit. Indien die werkers byvoorbeeld in oestyd oortyd moet werk, word die werkers finansiël vergoed teen een en 'n half (1.5) maal die uurloon. Vir werk wat op Sondag en openbare vakansiedae verrig word, word die wynkelderproduksiewerkers teen twee (2) maal die uurloon betaal. Die dienskontrak noem dat loononderhandelinge jaarliks in oorleg met vakbonde sal plaasvind. Bydraes vir die werkloosheidsversekeringsfonds, voorsorgfonds en belasting word in die dienskontrak as aftrekkings gespesifiseer.
- ***Verlof:*** Die wynkelderproduksiewerkers is op jaarlikse verlof van vyftien (15) werksdae geregtig. Die dienskontrak verwys egter nie na die neem van siekverlof, kraamverlof, studieverlof en/of menslikheidsverlof nie.
- ***Dissiplinêre prosedures:*** Die griewe- en dissiplinêre beleid vorm deel van die dienskontrak.
- ***Veiligheidsmaatreëls en beskerming van die organisasie se belange:*** Alhoewel daar nie in die dienskontrak spesifiek na veiligheidsmaatreëls verwys word nie, word daar wel voorsiening daarvoor gemaak dat die wynkelderproduksiewerkers aan

dwelmtoetse onderwerp kan word, ten einde te bepaal of werkers tydens werkstyd onder die invloed van alkohol en/of enige ander dwelms verkeer.

Gegewe die werkskonteks van die wynkelder en die botteleringsafdeling, is wyn op die perseel verkrygbaar. Indien wynkelderproduksiewerke onder die invloed van alkohol sou werk, is die risiko groter dat die werkers hulself en hulle kollegas in gevaar kan stel, asook duur masjinerie en toerusting potensieel kan beskadig. Die moontlikheid dat die wynkelderproduksiewerke dus aan dwelmtoetse onderwerp mag word, kan as 'n moontlike afskrikmiddel dien en sodoende die wynkelder se belange beskerm.

- **Byvoordele:** In die dienskontrak word daar nie na enige spesifieke byvoordele, soos byvoorbeeld 'n mediese fonds of behuisingstoelaag, verwys nie. Een van die wynkelderproduksiewerke se aftrekkings is hul bydrae tot 'n voorsorgfonds wat as 'n byvoordeel beskou kan word.

Die wetgewing wat sekere van bogenoemde aspekte in dienskontrakte reguleer, sal later in hierdie hoofstuk meer aandag geniet. Op hierdie stadium is dit belangrik om daarop te let dat organisasies uniek is en daarom unieke vereistes aan werkers sal stel en is dit ook met Wynkelder X en die wynkelderproduksiewerke die geval. Binne die werkskonteks van die wynkelder en die botteleringsafdeling is dit byvoorbeeld noodsaaklik dat die werkers skofte werk, wat nagskof insluit. Ook sal die wynkelder byvoorbeeld in oestyd besiger wees as in ander tye van die jaar en kan daar dan van die wynkelderproduksiewerke verlang word om oortyd te werk.

5.5 WERKNEMERWAARDE-ONDERNEMING

Nel (2009:46) noem dat, wanneer werkers besluit vir watter organisasies hulle wil werk, dit blyk dat finansiële vergoeding nie meer die enigste faktor van belang is nie. Vir organisasies, insluitend wynkelders, om meer aantreklik vir die werksmag te wees, is dit belangrik dat hulle oor 'n sogenaamde werknemerwaarde-onderneming ("*employee value proposition*") beskik. Ten einde 'n sterk werknemerwaarde-onderneming te vestig, moet die werk uitdagings waarvoor werkers passievol kan wees, bied. Organisasies moet goeie leiers ontwikkel deur geleenthede vir werkers se groei en ontwikkeling te skep. Belonings kan ook as teken van die organisasie se erkenning aangebied word. Dit is belangrik dat werkers ook steeds persoonlike en familieverpligtinge kan nakom.

'n Suksesvolle werknemerwaarde-onderneming kan vir die volgende sewe elemente voorsiening maak, aldus Nel (2009:46):

- **Visie:** die organisasie se toekomsdoelwitte moet duidelik wees.
- **Geleentheid:** werkers moet geleenthede kry om te groei en vaardighede te ontwikkel.
- **Beloning:** werkers moet billike finansiële vergoeding ontvang.
- **Impak:** die werk moet self 'n impak maak.
- **Gemeenskap:** 'n sosiale netwerk moet bestaan.
- **Kommunikasie:** kommunikasie moet tweeledig tussen werkers en bestuur wees.
- **Eksperimentering:** werksure en beleid moet aanpasbaar wees.

Na aanleiding van die betrokke studie, kan die volgende twee vrae gestel word:

- Wat is die relevansie wat werknemerwaarde-onderneming vir die wynkelderproduksiewerkers se dienskontrakte kan inhou?
- Hoe kan die wynkelder 'n werknemerwaarde-onderneming as deel van werknemberystandsprogramme aanwend?

Bogenoemde aspekte sal vervolgens bespreek word.

5.5.1 Werknemerwaarde-onderneming en dienskontrakte

Die wynkelder kan 'n werknemerwaarde-onderneming byvoorbeeld op die volgende voorgestelde wyses in die wynkelderproduksiewerkers se dienskontrakte insluit. Die element van **geleentheid** kan in die dienskontrak vervat word deur die wynkelderproduksiewerkers van bevorderingsmoontlikhede en loopbaanontwikkeling te verseker. Werkers kan dus byvoorbeeld as 'n algemene lynwerker begin werk en met verloop van tyd na 'n assistent-lyntoesighouer en later 'n lyntoesighouer bevorder word om uiteindelik die pos van botteleringsbestuurder te beklee. Die wynkelderbestuur kan voorsiening maak vir die element van **beloning** deur in die dienskontrakte te spesifiseer dat wynkelderproduksiewerkers finansiël vir lojale diensjare aan die wynkelder vergoed sal word as 'n wyse van erkenning. Dit kom dus daarop neer dat, alhoewel werkers dieselfde posisies kan beklee, werkers wat langer by die wynkelder werksaam is, hoër finansiële vergoeding sal verkry. Dit maak sin dat 'n lynwerker wat byvoorbeeld reeds vyf jaar by die wynkelder werksaam is, oor meer

industrie-spesifieke kennis, vaardighede en ervaring sal beskik as 'n lynwerker wat slegs 'n paar maande by die wynkelder in diens is en dat die wynkelder moet poog om hierdie kundigheid te behou. Wynkelderproduksiewerkers kan ook erkenning en beloning vir hulle aantal diensjare kry, deur byvoorbeeld die verlofdae aan die aantal diensjare te koppel.

Dit is belangrik dat die wynkelderproduksiewerkers voel dat hulle werk 'n *impak* maak. Wanneer werkers byvoorbeeld bevorder word, behoort dienskontrakte aangepas te word sodat die meer ervare werkers die geleentheid kan kry om vir nuwe werkers as mentors op te tree. Aangesien die werkers hier as 'n bron van opvoeding en ondersteuning vir mekaar dien, is die element van *gemeenskap* hier aanwesig. Indien die dienskontrakte deur effektiewe *kommunikasie* gekenmerk word, sal die werkers die wynkelder se grieweprosedures en dissiplinêre beleid duidelik verstaan en dit prakties tot uitvoering kan bring. Indien die wynkelderbestuur byvoorbeeld na maniere kyk om 'n ander reeling te tref met enkelouers, wat nie nagskof kan werk nie as gevolg van hulle verantwoordelikhede tuis, kan dit as *eksperimentering* beskou word wanneer sodanige ooreenkoms deel van die dienskontrak word. Sulke praktiese probleme kan moontlik opgelos word deur hierdie werkers slegs dagskof te laat werk.

5.5.2 Werknemerwaarde-onderneming en werknemerbystandsprogramme

Die werknemerwaarde-onderneming van organisasies kan moontlik tot die sukses van werknemerbystandsprogramme bydra, aangesien die werknemerwaarde-onderneming elemente sekere behoeftes, probleme en stressors van werkers kan aanspreek. Indien die sewe werknemerwaarde-onderneming elemente op die studie van toepassing gemaak word, kan dit byvoorbeeld op die volgende wyses deur die werknemerbystandsprogramme binne die wynkelder geïnkorporeer word.

Indien die wynkelder oor 'n duidelike *visie* beskik, kan dit moontlik werkers se stres verminder, aangesien die werkers dan 'n gevoel van werksekuriteit ervaar. Werknemerbystandsprogramme kan *geleenthede* identifiseer waar opleiding verlang word sodat wynkelderproduksiewerkers hulle vaardighede kan ontwikkel. Aangesien bevorderings 'n fokusarea van werknemerbystandsprogramme is, kan die element van *beloning* hierdeur aangespreek word. Indien die werkers selfaktualisering ervaar, sal dit daartoe bydra dat hulle ook voel dat hulle werk 'n *impak* maak. Die element van *gemeenskap* word aangespreek wanneer kollegas mekaar deur middel van ondersteuningsnetwerke help om stres te hanteer.

Goeie *kommunikasie* tussen die wynkelderbestuur en die wynkelderproduksiewerkers kan help met probleemidentifisering, krisishantering, en die implementering van beleid wat deel van die rasionaal van werknembystandsprogramme vorm. Deur middel van *eksperimentering* kan 'n poging aangewend word om 'n balans tussen die werksverpligtinge en gesinsverantwoordelikhede van die wynkelderproduksiewerkers te verkry, ten einde stresvlakke te bestuur en maatskaplike funksionering te verbeter.

Ter samevatting is dit belangrik om te onthou dat die inhoud van dienskontrakte en werknembystandsprogramme deur die veranderende werkplek en unieke organisatoriese struktuur beïnvloed kan word. Werknembystandsprogramme moet die vereistes van dienskontrakte in ag neem en die organisasie se werknemerwaarde-onderneming ondersteun. Organisasies, werkers, dienskontrakte en werknembystandsprogramme moet egter binne die raamwerk van die Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing optree. Hierdie geld ook vir wynkelders en word vervolgens bespreek.

5.6 SUID-AFRIKAANSE ARBEIDSWETGEWING

Daar bestaan 'n verskeidenheid van arbeidswette wat die Suid-Afrikaanse arbeidsmag en werkplek reguleer. Dit is noodsaaklik vir maatskaplike werkers om kennis van hierdie wetgewing te dra, aangesien dit werknembystandsprogramme raak. Wynkelders en wynkelderproduksiewerkers word gevolglik ook tot die handhawing van hierdie arbeidswetgewing verbind. Aangesien hierdie wette baie detail bevat, sal daar vir die doeleindes van die betrokke studie slegs na die belangrikste aspekte van die wetgewing verwys word. Onderstaande is onder geen omstandighede 'n volledige opsomming van elke wet nie en moet daaaronder slegs as 'n oorsig beskou word.

5.6.1 Grondwet en handves van regte (nr. 108 van 1996)

In die tweede hoofstuk van die Suid-Afrikaanse grondwet word aandag aan die handves van regte geskenk. Hierin word 'n verskeidenheid regte vir alle Suid-Afrikaanse burgers verskans (Grobler et al., 2006:83). Dit is belangrik om daarop te let dat die Suid-Afrikaanse grondwet en handves van regte as die land se hoogste wetgewing beskou word. Ander wetgewing, insluitende arbeidswette, mag dus nie teenstrydig met die land se grondwet en handves van regte wees nie.

Binne die grondwet en handves van regte word ook die regte wat spesifiek op die werkplek en werkers van toepassing is, beskerm. Volgens die grondwet en handves van regte, het elke Suid-Afrikaner die reg om vrylik 'n beroep of professie te kies, met inagnome van die wetgewing wat dit reguleer. Ten opsigte van arbeidsverhoudinge het werkers die reg tot regverdigde arbeidspraktyke. Werkers het die reg om 'n unie of vakbond te stig of daarby aan te sluit, en om ook aan hierdie liggame se aktiwiteite, soos byvoorbeeld stakings, deel te neem. Daarteenoor het organisasies die reg om werkgewersorganisasies te stig of 'n lid van sulke liggame te word, en om ook by hierdie liggame se aktiwiteite in te skakel (Grobler et al., 2006:85).

5.6.2 Wet op Diensbillikheid (nr. 55 van 1998)

Naas die land se grondwet en handves van regte, word die Wet op Diensbillikheid as belangriker as ander arbeidswette beskou. Indien daar teenstrydigheid tussen wette bestaan, sal die bepalings van die Wet op Diensbillikheid voorkeur bo ander arbeidswetgewing geniet (Finnemore, 2006:164). Hierdie wet is daarop gemik om aan die volgende grondwetlike regte van Suid-Afrikaanse werkers uiting te gee, aldus Finnemore (2006:164) en Grobler et al. (2006:85):

- die reg om teen onregverdigde diskriminasie beskerm te word;
- die bevordering van regstellende aksie binne die werkplek; en
- die reg tot regverdigde arbeidspraktyke.

Met inagnome van bogenoemde grondwetlike regte, is die oorhoofse doelstelling van die wet om die regverdigde behandeling van werkers deur diensbillikheid te bewerkstellig. Laasgenoemde vind plaas deur gelyke geleenthede binne die werkplek vir sogenaamde "voorheen benadeelde groepe" te skep, deur die gebruik van regstellende aksiemaatreëls (Finnemore, 2006:164). Die term "voorheen benadeelde groepe" verwys na swart mense, vroue en persone met gestremdhede. Finnemore (2006:165) noem dat die belangrikste bepalinge van die betrokke wet, die volgende aspekte insluit:

- Alle organisasies (werkgewers) moet stappe neem om onregverdigde diskriminasie binne indiensnamebeleid en praktyke te beëindig.

- Onregverdig diskriminasie ten opsigte van werkers se ras, geslag, swangerskap, huwelikstatus, ouderdom, taalvoorkeur, kultuur, geloofsoortuiging, seksuele oriëntasie, gestremdheid, politieke opinie en HIV-status word verbied.
- Die teistering van werkers ten opsigte van enige van bogenoemde aspekte word as onregverdig diskriminasie beskou.
- Organisasies moet sogenaamde diensbillikheidsplanne ("*employment equity plans*") voorberei en implementeer, indien daar meer as vyftig (50) werkers by die organisasie werksaam is. Dit is dan ook met Winkelder X die geval.
- Diensbillikheidsplanne moet spesifiek aandui watter regstellende aksie-maatreëls toegepas sal word, ten einde vir werkers van voorheen benadeelde groepe binne alle beroepskategorieë en op alle vlakke binne organisasies voorsiening te maak.
- Organisasies moet aan die Departement van Arbeid verslag lewer oor hulle diensbillikheidsplanne.
- Mediese toetse op werkers word verbied, tensy dit deur organisasies geregverdig kan word en daar beperkinge op sielkundige toetsing geplaas word.
- Waar van werkers vereis word om oor sekere inherente bevoegdhede, vaardighede, karaktereienskappe en kwalifikasies te beskik, word dit as noodsaaklik geag om onderskeid tussen werkers te tref en word dit nie as onregverdig diskriminasie beskou nie.

Sommige van bogenoemde bepalinge is ook prakties binne die winkelder en botteleringsafdeling van toepassing. Soos hierbo genoem, maak die wet daarvoor voorsiening dat sommige werke sekere inherente bevoegdhede en vaardighede van werkers vereis en dat, indien werkers nie hieraan kan voldoen nie, dit nie as onregverdig diskriminasie beskou word nie. 'n Voorbeeld hiervan word in die verpakkingsafdeling van die wyn se bottelery gevind waar werkers wat fisies baie sterk is, vereis word. Gevolglik kan daar slegs manlike werkers in hierdie afdeling werksaam wees. Alhoewel dit vroulike werkers vrystaan om in hierdie afdeling te werk, sal hulle dit fisies baie moeilik vind. Vroulike werkers het hoogs waarskynlik nie die nodige liggaamlike krag wat vir die werk verlang word nie.

Onderskeid kan ook tussen winkelderproduksiewerkers getref word ten op sigte van sekere kwalifikasies wat vir sekere werk vereis word en wat ook nie as onregverdig diskriminasie

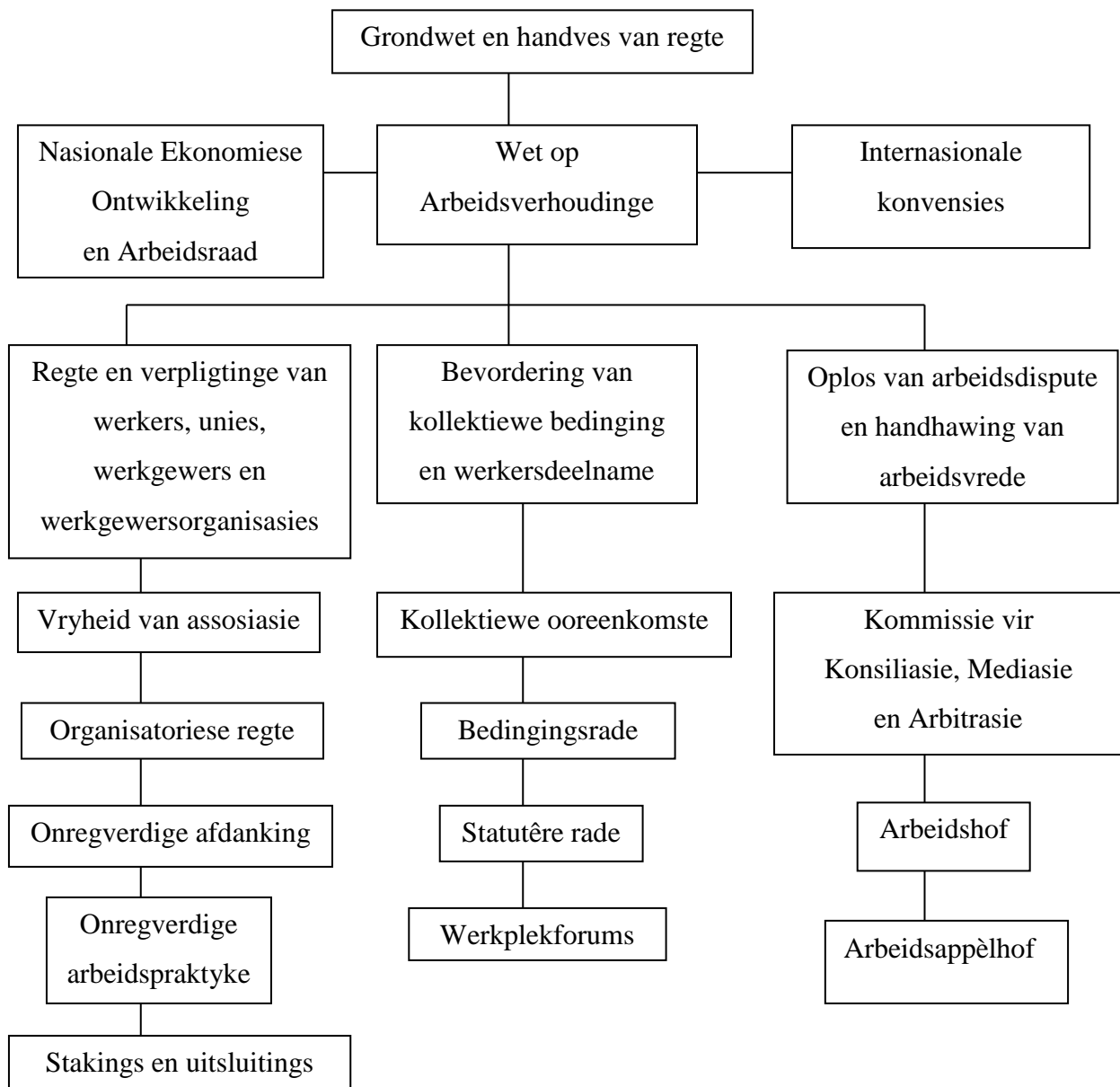
gesien word nie. Hier dien die vurkhyserdrywers as 'n goeie praktiese voorbeeld. Daar word van vurkhyserdrywers verlang om oor 'n spesiale rybewys te beskik, alvorens hulle vurkhyserdrywers mag bestuur. Die spesiale rybewys moet ook elke twee jaar hernu word of andersins word dit as ongeldig beskou. Hierdie rybewys sal dus bepaal watter werkers as vurkhyserdrywers sal kwalifiseer, al dan nie. Tog kan beide manlike en vroulike werkers hierdie werk verrig, aangesien fisiese krag nie 'n voorvereiste is nie.

Die wetgewing laat toe dat organisasies mediese toetse vir werkers kan verlang, indien dit geregverdig kan word. Hier dien die vurkhyserdrywers weer as 'n praktiese illustrasie. Wanneer vurkhyserdrywers elke twee jaar hulle spesiale rybewys moet kry, is 'n mediese ondersoek deel van die aansoek, omdat dit belangrik is dat die drywers oor goeie visie/sig beskik. Wynkelder X kan daarom hierdie mediese vereistes wat aan die vurkhyserdrywers gestel word, wel regverdig en is dit nie onregverdige diskriminasie nie.

Die Wet op Diensbillikheid is gekant teen onregverdige diskriminasie en wil regstellende aksie gebruik om voorheen benadeelde groepe geleenthede te laat kry. Hierdie wet vind dus goeie aanklank by beide die etnies-sensitiewe perspektief en die feministiese perspektief. Maatskaplike werkers sal daarby baat vind om hierdie perspektiewe te benut tydens die implementering van werknemberbystandsprogramme wat aan die vereistes van die Wet op Diensbillikheid onderhewig is.

5.6.3 Wet op Arbeidsverhoudinge (nr. 66 van 1995)

Volgens Finnemore (2006:168) is hierdie wet se primêre fokus op die ontwikkeling van die ekonomie, maatskaplike regverdigheid, arbeidsvrede en die demokratisering van die werkplek. Finnemore (2006:167) noem verder dat dit 'n voorvereiste is om die wet se verskillende boustene te verstaan, ten einde die doel en toepassing van die wetgewing te begryp. Hierdie wet se boustene word in figuur 5.3 skematies uiteengesit:



Figuur: 5.3: Boustene van die Wet op Arbeidsverhoudinge (nr. 66 van 1995)

Aangepas uit: Finnemore (2006:167)

Vanuit figuur 5.3 is dit duidelik dat alle wetgewing ondergeskik aan die land se grondwet en handves van regte is. Die Wet op Arbeidsverhoudinge bestaan uit drie verskillende afdelings. Die eerste afdeling verwys na die *regte en verpligtinge van werkers, unies, werkgewers en werkgewersorganisasies*. Dit behels onder meer die *vryheid van assosiasie* wat kan verhoed dat daar teen werkers gediskrimineer word, juis vanweë hulle lidmaatskap aan unies. Dit beteken dat werkers unies kan vorm, daarby kan aansluit en aan aktiwiteite van unies kan deelneem. Die reg van organisasies om ook by werkgewersorganisasies aan te sluit, word ook

deur die *vryheid van assosiasie* beskerm. Die *organisatoriese regte* waarna in die wet verwys word, verskaf aan unies en hulle verteenwoordigers sekere regte. Dit sluit byvoorbeeld toegang tot die werkplek in, asook die reg om verteenwoordigers te verkies, take te verrig en inligting bekend te maak. Werkers het volgens die wet ook die reg om nie slagoffers van *onregverdige afdankings* en/of *onregverdige arbeidspraktyke* te wees nie. Die wet maak ook voorsiening vir werkers se reg om aan *stakings* deel te neem. Werkers kan aan sogenaamde "beskermdes stakings" ("*protected strikes*") deelneem, sonder dat organisasies die werkers hiervoor kan afdank. Tog word die reg van organisasies ten opsigte van die *uitsluiting* ("lockouts") van werkers ook deur die wet beskerm (Finnemore, 2006:168).

In die tweede afdeling van die wet, soos uit figuur 5.3 blyk, word aandag aan die *bevordering van kollektiewe bedinging en werkersdeelname* geskenk. Om sodanige bedinging en deelname te bevorder, kan *kollektiewe ooreenkomste* ("*collective agreements*") byvoorbeeld opgestel word. Laasgenoemde verwys na geskrewe ooreenkomste tussen organisasies en unies ten opsigte van indiensnametermes, voorwaardes en enige aspek wat van wedersydse belang getuig (Finnemore, 2006:168). Die wet maak ook voorsiening vir *bedingingsrade* wat onderhandelinge op sektorale vlak of binne spesifieke industrieë behartig – in hierdie geval die wynbedryf. *Bedingingsrade*

kan byvoorbeeld met organisasies oor werkers se finansiële vergoeding, werksure en werksomstandighede onderhandel. In gevalle waar daar geen bedingingsrade bestaan nie, kan daar om die stigting van *statutêre rade* aansoek gedoen word. Die wet maak ook voorsiening vir die aanbied van *werkplekforums* om werkers se deelname binne die werkplek aan te moedig (Finnemore, 2006:169).

Soos voorgestel in figuur 5.3, konsentreer die Wet op Arbeidsverhoudinge laastens op die *oplos van arbeidsdispute en handhawing van arbeidsvrede*. Dit is dan ook die doel van die *Kommissie vir Konsiliësie, Mediasie en Arbitrasie* of beter bekend in Engels as die "CCMA". Indien arbeidsdispute nie deur die *Kommissie vir Konsiliësie, Mediasie en Arbitrasie* opgelos kan word nie, kan dispute na die *Arbeidshof* en die *Arbeidsappèlhof* verwys word. Beide van hierdie hofe vorm deel van die Departement van Justisie en het dieselfde seggenskap as die Hooggeregshof (Finnemore, 2006:169).

Dit is belangrik om daarop te let dat bogenoemde verduideliking van die wet vereenvoudig is en dat dit in die praktyk 'n baie meer gekompliseerde en geïntegreerde proses is. Beide

Finnemore (2006:168) en Grobler et al. (2006:428) benadruk dit dat die belangrikste doelstellings van hierdie wet is om die regte soos in die land se grondwet vervat is, te reguleer. Ook bied dit 'n raamwerk waarbinne werkers en organisasies gesamentlik met unies en vakbonde kan konsulteer aangaande kwessies soos besoldiging, werksure, terme en voorwaardes verbonde aan indienseneming en die formulering van die beleid van organisasies. Volgens die dienskontrak van die wynkelderproduksiewerkers, soos vroeër reeds gemeld, onderhandel die wynkelder op 'n jaarlikse basis met vakbonde aangaande die werkers se finansiële vergoeding. Die wet verwag ook dat werkers aan die besluitnemingsprosesse van die organisasies, asook die effektiewe oplossing van arbeidsdispute, sal deelneem.

Volgens Grobler et al. (2006:428) bemagtig die wet werkers, aangesien dit hulle die reg gee om te staak en by vakbonde en unies aan te sluit, waar hulle aan hierdie aktiwiteite mag deelneem. Werkers kan by die besluitnemingsprosesse betrek word deur hulle by werkplekforums te laat inskakel en inligting oor aangeleenthede wat werkers beïnvloed, beskikbaar te stel. Die wet reguleer nie net regmatige diensbeëindiging/ontslag van werkers nie, maar ook enige vorm van viktimisasie.

Grobler et al. (2006:428) bevestig dat organisasies deur die wet aangemoedig word om die probleme, behoeftes, opleiding en ontwikkeling van werkers gesamentlik aan te spreek. Die wet maak voorsiening daarvoor dat die behoeftes van kleiner besighede aandag kan geniet. Omdat die wet vinniger en goedkoper prosedures vir die hantering van dissiplinêre aangeleenthede aanbeveel, gaan minder produksietyd vanweë arbeidsonrus verlore. Die moontlikheid van suksesvolle herstrukturering word verhoog, deurdat organisasies inligting deel en met werkers in konsultasie is.

5.6.4 Wet op Basiese Diensvoorwaardes (nr. 75 van 1997)

Volgens Finnemore (2006:169) is die doel van hierdie wet om werkers se reg tot regverdige arbeidspraktyke te beskerm deur die daarstelling van basiese indiensenamevoorwaardes en die regulering van werksomstandighede. Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes reguleer onder andere die volgende aspekte (Finnemore, 2006:170):

- werksure (insluitend die werk van nagskof);
- oortyd (en finansiële vergoeding vir oortyd gewerk);
- werk op Sondae en publieke vakansiedae;

- verlof (jaarlikse verlof, siekverlof, kraamverlof, menslikheidsverlof, studieverlof);
- en variasies op basiese diensvoorwaardes.

Finnemore (2006:88) noem dat daar toenemend van werkers vereis word om skofte te werk, wat nagskof en skofte met veranderende tye van die dag kan insluit. Nagskof word beskou as die verrigting van enige werk tussen 18:00 en 06:00 (Finnemore, 2006:304). Om nagskof te werk, is ook vir die wynkelder se botteleringsafdeling en die wynkelderproduksiewerkers 'n praktiese realiteit. Soos in die dienskontrak gemeld word, kan daar van die wynkelderproduksiewerkers verwag word om skofte van tussen ag (8) tot twaalf (12) ure te werk. Om skofte te werk, kan 'n ernstige impak op die gesondheid en gesinslewe van werkers hê. Werkers met gesinsverantwoordelikhede vind dit gewoonlik moeilik om 'n balans tussen die verlangde werksure en die uitvoering van huislike take en versorgingsverpligtinge te handhaaf. Daar word normaalweg nie vir hierdie behoeftes van werkers binne die werkplek voorsorg getref nie (Finnemore, 2006:88).

Soos blyk uit die dienskontrak van die wynkelderproduksiewerkers word daar van werkers verwag om oortyd te werk, spesifiek in oestyd wanneer die wynkelder en botteleringsafdeling baie besig is. Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes reguleer ook die werkers se werksaamhede op Sondaie en publieke vakansiedae. Hierdie aspekte is ook in die dienskontrak vervat. Dit is duidelik dat, alhoewel hierdie wet sekere standaarde stel, dit steeds ruimte vir organisasies, soos wynkelders, bied om spesifieke vereistes aan werkers te kan stel as gevolg van die organisasies se inherente, unieke dinamika en funksionering. Hierdie variasies op die basiese diensvoorwaardes is veral relevant wanneer die werk van skofte en oortyd tydens oestyd 'n praktiese realiteit vir wynkelderproduksiewerkers word. Die ekologiese en sisteemperspektief vind goeie aanklank by hierdie wet, aangesien die wet voorsiening maak vir omgewingsfaktore binne die werkplek. Maatskaplike werkers kan die riglyne van hierdie twee perspektiewe toepas wanneer hulle werknemerbystandsprogramme, wat aan die Wet op Basiese Diensvoorwaardes onderhewig moet wees, saamstel.

5.6.5 Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid (nr. 85 van 1993)

Volgens De Winnaar et al. (2008:264) word organisasies deur die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid (nr. 85 van 1993) verplig om gesamentlike verantwoordelikheid vir werkers se gesondheid en welstand te aanvaar. Grobler et al. (2006:408) noem dat hierdie wet vir die volgende aspekte binne die werkplek (en dus ook vir wynkelders) voorsiening maak:

- die gesondheid en veiligheid van werkers, asook diegene wat van die perseel en toerusting gebruik maak;
- die beskerming van ander mense teen moontlike gevare wat as gevolg van werkers se aktiwiteite kan ontstaan; en
- die daarstelling van 'n adviesraad.

Die handhawing van gesondheid en veiligheid is ook binne die wynkelder en die botteleringsafdeling 'n prioriteit, ten einde moontlike skade, verlies en ongelukke te beperk, maar verkieslik te voorkom. Die wynkelder moet sekere voorsorgmaatreëls tref om die wynkelderproduksiewerkers se gesondheid en veiligheid te waarborg. Hierdie verantwoordelikheid van organisasies teenoor werkers kan volgens Grobler et al. (2006:408-409) die volgende insluit:

- Veiligheidstelsels moet vir die werkplek, perseel en toerusting in plek wees.
- Voorsorg moet getref word vir die veilige vervaardiging, verwerking, gebruik, hantering, berging en vervoer van artikels en/of vloeistowwe.
- Die nodige inligting, instruksies, opleiding en toesighouding moet verskaf word om veiligheid te verbeter.
- Die nodige voorsorgmaatreëls moet eers getref word, alvorens daar van werkers verwag kan word om werk te verrig.
- Alle werkers moet aan die vereistes van die wet voldoen.
- Werkers wat opgelei is om die gevare van die werk te verstaan, moet toesig hou.
- Alle werkers moet kennis dra van hulle pligte soos deur die wet vereis word.
- Faktore/situasies wat tot gevare en risiko's kan bydra, moet uitgeskakel word.

Dit is 'n prioriteit vir die wynkelderbestuur en die botteleringsafdeling om seker te maak dat enige gevaarlike situasie en risiko aangespreek word; sodoende word die wet ook gehoorsaam. Alle gevaarlike stowwe en chemikalieë word byvoorbeeld in spesiale areas toegesluit. Slegs sekere opgeleide werkers beskik oor gemagtigde toegang en toestemming om hierdie areas binne te gaan en met hierdie stowwe en chemikalieë te werk. Vurkhysers wat binne die botteleringsafdeling beweeg, kan 'n potensiële gesondheidsrisiko wees. Omdat

gewone vurkhysers gasse afgee wat skadelik vir die werkers se gesondheid kan wees, maak die wynkelder en botteleringsafdeling van batteryaangedrewe vurkhysers gebruik.

Verdere veiligheidsisteme en voorsorgmaatreëls wat van toepassing is, sluit onder meer 'n brandspan in. Binne die botteleringsafdeling is daar tien (10) wynkelderproduksiewerkers wat deel van die brandspan vorm en wat spesiale opleiding hiervoor ontvang het. Die wynkelder en botteleringsafdeling beskik ook oor 'n ontruimingsplan wat gevolg moet word, indien daar 'n brand sou ontstaan en noodhulpkissies is op die perseel beskikbaar.

Dit is primêr die wynkelder se verantwoordelikheid om toe te sien dat werkers aan die kriteria van die wet voldoen. Tog noem Grobler et al. (2006:409) dat die onus ook op werkers berus om sekere pligte van die wet uit te voer en word die volgende aspekte daarby ingesluit:

- Werkers moet na hulle eie gesondheid en veiligheid omsien, sowel as die gesondheid en veiligheid van andere wat deur werkers se aksies geraak kan word.
- Werkers moet saamwerk met hul organisasie ten einde aan die wet se vereistes te voldoen.
- Werkers moet inligting aan die inspekteurs van die Departement van Arbeid verskaf, indien dit verlang word.
- Werkers moet wetlike instruksies wat deur hul organisasie en/of gemagtigde persone gegee word, uitvoer.
- Werkers moet die organisasie se veiligheidsmaatreëls gehoorsaam.
- Werkers moet ook enige onveilige omstandighede aan die organisasie rapporteer.
- Indien werkers betrokke was by 'n gebeurtenis, wat hulle gesondheid kon raak of 'n besering tot gevolg kon hê, moet dit so spoedig moontlik by die organisasie, gemagtigde persone of veiligheidsverteenvoerders aangemeld word.
- Werkers moet die voorgeskrewe veiligheidsklere en toerusting gebruik, soos aanbeveel word.

Bogenoemde aspekte kan prakties op die wynkelder van toepassing gemaak word deur die volgende voorbeelde uit te lig. Daar word van die wynkelderproduksiewerkers in die botteleringsafdeling vereis om veiligheidsklere (oorpakke, veiligheidskoene, handskoene en oorpluissies) te dra, ten einde aan die vereistes van die wet te voldoen, maar ook om hul

veiligheid te verseker. Reënjasse word bykomend aan die vrkhyserdrywers verskaf, aangesien die drywers binne die botteleringsafdeling ry, maar in reënweer ook na buite moet beweeg om vragmotors te laai. Daar word van alle vrkhyserdrywers verwag om ook harde hoede en sogenaamde "*kidney belts*" te dra. Laasgenoemde het ten doel om die vrkhyserdrywers teen die masjien se geskud te ondersteun.

Die wet vereis verder dat, indien organisasies meer as twintig (20) werkers het, soos in die geval van Wynkelder X, daar veiligheidsverteenwoordigers moet wees. Wat die wynkelder betref, moet daar volgens die wet een (1) verteenwoordiger vir elke vyftig (50) werkers wees. Werkers moet aan twee kriteria voldoen, voordat hulle as moontlike veiligheidsverteenwoordigers mag kwalifiseer. Eerstens moet werkers op 'n permanente basis by organisasies in diens wees. Tweedens word dit vereis dat werkers met die werkplek en werksaamhede bekend moet wees (Grobler et al., 2006:409). In die geval van die wynkelder en botteleringsafdeling sal dit dus sinvol wees om die meer ervare wynkelderproduksiewerkers as veiligheidsverteenwoordigers te gebruik.

Die pligte van veiligheidsverteenwoordigers sluit onder andere die onderstaande in, aldus Grobler et al. (2006:409):

- om die effektiwiteit van gesondheid en veiligheidsmaatreëls te hersien;
- om moontlike gevare binne die werkplek uit te wys;
- om die redes waarom ongelukke by die werkplek plaasgevind het, te bestuur;
- om klagtes van werkers te ondersoek, indien dit op gesondheid en veiligheid by die werkplek betrekking het;
- om probleemareas aan veiligheidskomitees of inspekteurs te rapporteer;
- om die werkplek te besigtig en te inspekteer; en
- om inspekteurs te help, indien hulle die werkplek kom evalueer.

Die botteleringsafdeling beskik oor agtien (18) veiligheidsverteenwoordigers. Daar word dus aan die wet se vereiste voldoen, aangesien dit 'n ratio van ongeveer een (1) veiligheidsverteenwoordiger vir elke ses (6) wynkelderproduksiewerkers beteken. Daar is so baie veiligheidsverteenwoordigers, omdat die wynkelderproduksiewerkers skofte werk. Die groot getal veiligheidsverteenwoordigers maak dit dus moontlik dat daar tydens elke skof ten

minste een (1) veiligheidsverteenwoordiger binne die botteleringsafdeling sal wees. Hierdie werkers moet almal spesiale opleiding kry om as veiligheidsverteenwoordigers te kan kwalifiseer. Na die voltooiing van die opleiding ontvang die veiligheidsverteenwoordigers sertifikate wat vir twee (2) jaar lank geldig is.

Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid verwag dat die veiligheidsverteenwoordigers aan 'n veiligheidskomitee moet rapporteer. In die geval van die wynkelder lewer die veiligheidsverteenwoordigers verslag aan die wynkelder se veiligheidskomitee wat uit die verskillende afdelingshoofde bestaan. Grobler et al. (2006:410) bevestig dat organisasies 'n veiligheidskomitee moet saamstel wanneer twee (2) of meer veiligheidsverteenwoordigers aangestel is, soos in die geval van die wynkelder. Die wet vereis dat die veiligheidskomitee ten minste elke drie (3) maande vergader. Dit is die plig van die veiligheidskomitee om aan organisasies/werkgewers aanbevelings te maak oor sake wat die werkplek se gesondheid en veiligheid kan beïnvloed. Indien die bestuur van organisasies versuim om die aanbevelings van die veiligheidskomitee uit te voer, kan die veiligheidskomitee dit onder die inspekteurs se aandag bring (Grobler et al., 2006:410).

Alhoewel organisasies as gevolg van die verontagsaming van hierdie wetgewing aan kriminele vervolging blootgestel kan word, is dit nie die beste opsie om die goeder trou van organisasies te verkry nie. Daarom poog die wet om organisasies en werkers eerder te reguleer deur op aanmoediging, opvoeding en deelname te konsentreer en sodoende voorkomende optrede te bevorder (Finnemore, 2006:170).

5.6.6 Wet op Vaardigheidsontwikkeling (nr. 97 van 1998)

Dit is die doel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling om die vaardighede van die Suid-Afrikaanse arbeidsmag te ontwikkel. Op hierdie wyse word die werksgehalte van werkers asook die kwaliteit van werkslewe bevorder. Bogenoemde wet is ook daarop ingestel om die produktiwiteit van die werkplek te verhoog en entrepreneurskap aan te moedig. Die rol van maatskaplike dienste in die ontwikkeling van die arbeidsmag word beklemtoon. Organisasies word aangespoor om die werkplek te beskou as 'n aktiewe leeromgewing waar geleenthede vir nuwe werkers wat die arbeidsmag betree, geskep word om werkservaring te bekom. 'n Sterk fokus word op die opvoeding en opleiding van voorheen benadeelde persone geplaas, ten einde hierdie werkers se moontlike werksvooruitsigte te verbeter (Finnemore, 2006:171). Die wet maak ook daarvoor voorsiening dat mense wat waarskynlik as gevolg van gebrekkige

kennis, vaardighede en ervaring dit andersins moeilik sou vind om werk te kry, in diens geneem word (Grobler et al., 2006:337).

Aangesien die wet opleiding en ontwikkeling binne die arbeidsmag wil bevorder, is dit volgens Grobler et al. (2006:337) die ideale aansporing vir organisasies om werkers se bevoegdheid te verbeter, gepaste opleidingsprogramme te ontwerp wat spesifieke organisatoriese behoeftes aanspreek en om 'n vaardigheidspoel te vestig wat hulle algehele sukses bevorder. Werkers word aangemoedig om deel te neem aan vakleerlingskappe en ander opleidingsprogramme wat veral voorheen benadeelde groepe meer bemagtig om bevorder te kan word. Die wet maak voorsiening vir gehalte-opleiding en indiensnamedienste wat ook deur die wet voorsien en gereguleer word (Grobler et al., 2006:337).

Die Wet op Vaardigheidsontwikkeling maak dit dus moontlik vir die wynkelder om byvoorbeeld die wynkelderproduksiewerkers vir die nodige opleiding te stuur sodat hulle veiligheidsverteenwoordigers, lede van die brandspan en/of vorkhyserdrywers kan word, aangesien hierdie drie poste spesiale opleiding verg. Omdat die opleiding en ontwikkeling van werkers deel vorm van die fokusareas van werknemberbystandsprogramme, voldoen dit terseldertyd ook aan die visie/doel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling. Met inagnome van hierdie wet, sal maatskaplike werkers dus die riglyne van die ontwikkelingsperspektief kan toepas. Die sterkteperspektief sal egter ook van waarde wees, aangesien die wet op die werkers se sterk punte konsentreer en hierdie sterk punte deur opleiding en ontwikkeling wil uitbou. Vir die Wet op Vaardigheidsontwikkeling, die ontwikkelingsperspektief en die sterkteperspektief is die bemagtiging van werkers dus die kerndoelwit.

Vanuit bogenoemde besprekings word dit duidelik dat die arbeidsmag en werkplek deur 'n verskeidenheid van arbeidswette gereguleer word. So ook moet die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers binne die raamwerk en riglyne van hierdie wetgewing funksioneer. Dit is belangrik om te onthou dat, alhoewel daar verskillende wette bestaan, sodanige wette in die praktyk met mekaar kan oorvleuel. 'n Holistiese benadering word dus van maatskaplike werkers vereis, aangesien wette nie in isolasie staan nie, maar eerder aanvullend tot mekaar beskou moet word. Ten spyte daarvan dat wetgewing baie van die regte van werkers en organisasies beskerm, bestaan daar steeds in die praktyk uitdagings vir wetgewing en word dit vervolgens bespreek.

5.7 UITDAGINGS VIR WETGEWING IN DIE PRAKTYK

Alhoewel die wette afsonderlik in hierdie studie bespreek is, moet dit in die praktyk meer holisties beskou word. Die wetgewing is 'n komplekse stel voorgestelde riglyne vir die werkplek waaraan beide werkers en organisasies gehoor moet gee. Ten opsigte van wetgewing is daar wel uitdagings wat in die praktyk bestaan. Finnemore (2006:173) bevestig dat nie alle werkers toegang tot die wetgewing het nie en dat sommige werkers, as gevolg van hoë vlakke van ongeletterdheid, nie oor die vermoë beskik om die wetgewing volkome te verstaan en dit dus prakties uit te voer nie. Gevolglik kan organisasies hierdie situasies misbruik en werkers uitbuit.

Om bogenoemde aan te spreek, kan werknemberbystandsprogramme vir beide werkers en organisasies waardevol wees. Aangesien die geletterdheid, opleiding en ontwikkeling van werkers een van die fokusareas van werknemberbystandsprogramme is, kan werknemberbystandsprogramme dus 'n groot bydrae lewer om werkers (en organisasies) ten opsigte van die Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing in te lig en te bemagtig. Maatskaplike werkers sal hier nie net die rol van opvoeder vertolk nie, maar kan indirek ook die rolle van advokaat en veranderingsagent vervul. Aangesien maatskaplike werkers as advokaat na die wetlike arbeidsregte van werkers kan omsien, bemagtig dit werkers op die lange duur om hul eie advokate binne die werkplek te word.

Deur middel van werknemberbystandsprogramme kan die behoeftes, probleme en stressors van werkers binne die werkplek geïdentifiseer word. Dit is moontlik dat van hierdie aspekte toegeskryf kan word aan arbeidspraktyke wat teenstrydig is met die arbeidswetgewing. Om die werkplek se arbeidspraktyke te verander, behoort maatskaplike werkers die veranderingsagent in hierdie proses te wees. Werknemberbystandsprogramme wat werkers in arbeidswetgewing oplei, sal hierdie werkers bemagtig om toe te sien dat organisasies aan regverdige arbeidspraktyke voldoen.

5.8 SAMEVATTING

Die doelwit van hierdie hoofstuk was om die werksomgewing van die wynkelder en dus die botteleringsafdeling te bespreek, asook die relevante Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing wat die werkplek (en dus wynkelders) reguleer, ten einde die stresvlakke en maatskaplike funksionering van die wynkelderproduksiewerke binne 'n werkskonteks te plaas. Die

realiteit is dat die werkplek en arbeidsmag, insluitende die van die wynkelder, voortdurende veranderinge beleef. Omdat die organisatoriese struktuur en samestelling veranderinge binne die werkplek baie kan beïnvloed, was dit belangrik om die hiërargiese struktuur van beide die oorhoofse maatskappy en die botteleringsafdeling te verstaan, ten einde te begryp hoe die wynkelderproduksiewerkers deel van hierdie groter sisteem vorm.

Die dienskontrakte van die wynkelderproduksiewerkers het ook lig gewerp op die werkgever-werknemer-verhouding tussen die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers. Alhoewel finansiële vergoeding altyd 'n belangrike faktor vir werkers sal wees, blyk dit egter nie die enigste faktor van belang te wees nie. Organisasies, soos wynkelders, sal daarom baat vind daarby om oor 'n sterk werknemerwaarde-onderneming te beskik, ten einde die organisasie meer aanloklik vir potensiële werkers te maak.

Organisasies en werkers moet egter altyd binne die raamwerk van die Suid-Afrikaanse Arbeidswetgewing beweeg. Hierdie wetgewing is ook op die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers van toepassing. Omdat die arbeidswetgewing daarop fokus om tot voordeel van beide werkers en organisasies te wees, word beide partye se regte beskerm. Wetgewing fokus op regverdige en billike arbeidspraktyke, geen diskriminasie, verbeterde produktiwiteit en die algehele opheffing van die arbeidsmag deur opleiding en ontwikkeling. Werknemerbystandsprogramme kan gebruik word om werkers se kennis aangaande wetgewing te verbeter, indien dit 'n uitdaging is.

HOOFSTUK 6

SITUASIE-ANALISE VAN WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS SE PRIVAAT EN WERKSVERWANTE MAATSKAPLIKE BEHOEFTE, PROBLEME EN STRESSORS

6.1 INLEIDING

Asiwe, Hill en Jorgensen (2015:1) noem dat die werkplek oor die afgelope paar dekades aansienlike veranderinge ondergaan het. Laasgenoemde outeurs benadruk daarom die belangrikheid dat werkers se ervaringe van werkseise ondersoek moet word (Asiwe et al., 2015:1). Laubscher (2001:118) noem dat navorsing moet fokus op die inligting wat organisasies, vanuit verskillende sektore, vir die benutting van werknemberbystandsprogramme en werkers se algemene maatskaplike funksionering benodig. Die sektor waarin die studie belangstel, is die wynbedryf en meer spesifiek wynkelders. Die doelstelling van die studie is om wynkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak, te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemberbystandsprogramme hierdie kwessies sal kan help aanspreek.

6.2 EMPIRIESE ONDERSOEK

Die doelwit van hierdie hoofstuk is om die bevindinge weer te gee van die empiriese ondersoek na die privaat en werksverwante maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering raak, om sodoende te bepaal of werknemberbystandsprogramme hierdie kwessies moontlik sal kan help hanteer. Alvorens die bevindinge bespreek word, is dit relevant om net weereens breedvoerig na die navorsingsmetode te verwys.

6.2.1 Navorsingsmetode

Die navorsingsmetode is reeds in die studie se inleiding (hoofstuk 1) bespreek. Om die studie te operasionaliseer, word die navorsingsmetode vervolgens weer opsommend bespreek, aangesien dit die raamwerk bied waarbinne die resultate aangebied en geïnterpreteer moet word.

6.2.1.1 Navorsingsbenadering

Die studie is beide kwantitatief en kwalitatief van aard. Grinnell et al. (2005:80) noem dat sekere aktiwiteite wat kenmerkend van kwalitatiewe navorsing is, moet plaasvind. Laasgenoemde sluit onder andere in dat die navorsing alledaagse gebeure en die betekenis daarvan in deelnemers se lewens moet kan waarneem en weergee. Die studie stel juis belang daarin om te bepaal watter alledaagse gebeure en faktore in die wynkelderproduksiewerkers se lewens 'n uitwerking op hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering het.

6.2.1.2 Navorsingsontwerp

Die studie is beide 'n beskrywende en verkennende ondersoek. Volgens De Vos et al. (2011:96) fokus beskrywende navorsing op die meer intense bestudering van aspekte en die dieper betekenis daaraan verbonde ten einde 'n geheelbeeld van 'n situasie te verkry. Strydom (2013:151-152) noem dat verkennende navorsing ten doel het om baanbrekerswerk te verrig, aangesien dit in nuwe probleme waaroor daar beperkte inligting bestaan, belangstel. Gevolglik kan dit daartoe lei dat breër insigte ontwikkel word. Soos in hoofstuk 1 genoem, bestaan daar baie literatuur aangaande werknemberbystandsprogramme, stres en werkers se algemene welstand. Inligting wat wel spesifiek op wynkelders toepaslik is, is egter moeilik gevind. Die navorsing sal dus hopenlik hierdie leemte help aanspreek.

6.2.1.3 Literatuurstudie

Aangesien die studie 'n deduktiewe benadering volg, was 'n literatuurstudie eers uitgevoer, voordat die empiriese ondersoek onderneem is. Die literatuurstudie was vir die navorser van waarde, omdat dit tot die konsepsualisering en rasionaal vir die studie bygedra het. Daarom kan die navorser aanklank vind by Strydom (2013:153) wat tereg meld dat dit noodsaaklik is om eerstens iets te verstaan, alvorens jy kan poog om dit te verduidelik en daar op 'n intervensie wat verandering kan help bewerkstellig, besluit kan word.

6.2.1.4 *Universum en steekproef*

Die studie se teikengroep was die wynkelderproduksiewerkers wat in Wynkelder X se botteleringsafdeling werksaam is. Hierdie groep bestaan uit 110 werkers en het die studie se universum gevorm. Die steekproef het uit sestien ($n=16$) deelnemers bestaan. Omdat die navorser van 'n doelbewuste steekproef gebruik gemaak het, was daar vyf (5) insluitingskriteria aan deelnemers gestel. Afrikaans moes eerstens die deelnemer se moedertaal wees. Slegs werkers tussen 20-59 jaar oud kon aan die studie deelneem. Die deelnemers moes ouers wees, maar geen beperking is op die getal kinders geplaas nie. Hulle moes in die wynkelder se botteleringsafdeling werksaam wees en laastens 'n minimum van drie (3) maande by die wynkelder werk om sodoende met die werksverpligtinge en werksomgewing vertrouwd te wees.

6.2.1.5 *Data-insameling*

Die individuele onderhoude wat met deelnemers aan die hand van 'n semi-gestruktureerde onderhoudskedule (Bylae A) gevoer is, is as die data-insamelinginstrument benut. Soos reeds genoem, het die studie 'n punt van versadiging ("point of saturation") na sestien (16) onderhoude met deelnemers bereik, met ander woorde, die navorser het 'n punt in die kwalitatiewe studie bereik waar deelnemers by herhaling dieselfde inligting gedeel het en daar nie nuwe inligting ingewin is nie (De Vos et al., 2011:350).

6.2.1.6 *Loodsstudie*

De Vos et al. (2011:236) beskou die gebruik van 'n loodsstudie as 'n belangrike voorvereiste ten einde navorsing suksesvol uit te voer. Om die studie se data-insamelinginstrument te verbeter, was 'n loodsstudie met twee (2) wynkelderproduksiewerkers uitgevoer voordat die empiriese ondersoek gedoen was.

6.2.1.7 *Dataverwerking*

Die kwantitatiewe data sal deur middel van figure, grafieke en tabelle weergegee word. Die proses van data-insameling by kwalitatiewe studies word as 'n sogenaamde "tweerigtingstraat" beskou. Nadat die deelnemers van hulle ervarings vertel het, moet hierdie ervarings weer aan die deelnemers verwoord word, ten einde te verseker dat die interpretasies korrek is (Grinnell et al., 2005:81). Die deelnemers se ervarings en belewenisse van hulle maatskaplike behoeftes, probleme en stressors sal daarom deur middel van hulle direkte

woorde in teks aangehaal word. Hier word dus van 'n narratiewe styl gebruik gemaak om aan die kwalitatiewe navorsing uitdrukking te gee. Laasgenoemde sal uiteindelik temas en subtemas weerspieël wat sodoende die kwalitatiewe data sal verteenwoordig.

Die temas en sub-temas is bepaal deur die proses van "*kodering*" te gebruik, soos deur Creswell (2009:186) voorgestel word. "*Kodering*" word as die proses beskou waartydens die data in tekssegmente georganiseer word, alvorens daar betekenis aan die data verleen kan word waaruit die temas en sub-temas ontstaan (Creswell, 2009:189).

6.3 RESULTATE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK

Na aanleiding van die voltooiing van die empiriese ondersoek, met behulp van semi-gestruktureerde onderhoudskedules tydens individuele onderhoude, word die bevindinge vervolgens geanaliseer. Die kwantitatiewe data is verwerk en sal in die vorm van tabelle, figure en grafieke weergegee word. Hiermee saam sal 'n narratiewe styl ook aangewend word om betekenis aan die kwalitatiewe data te verleen deur temas en sub-temas te identifiseer en deelnemers se direkte woorde aan te haal.

6.3.1 Agtergrondinligting van deelnemers

Vir die doeleindes van die studie was dit noodsaaklik om eerstens agtergrondinligting van die deelnemers te bekom, ten einde 'n verwysingsraamwerk van die teikengroep te skep asook die steekproef te bepaal waarbinne die studie gekonsepsualiseer en geïnterpreteer moet word. Laasgenoemde toon ooreenstemming met Googins et al. (1987:163) se voorstel dat die versameling van demografiese data sentraal in die ontwerp van werknemberbystandsprogramme moet staan. Hierdie demografiese inligting kan onder meer werkers se geslag, huwelikstatus en termyn van diens insluit en is ook vervolgens as waardevol vir die studie beskou.

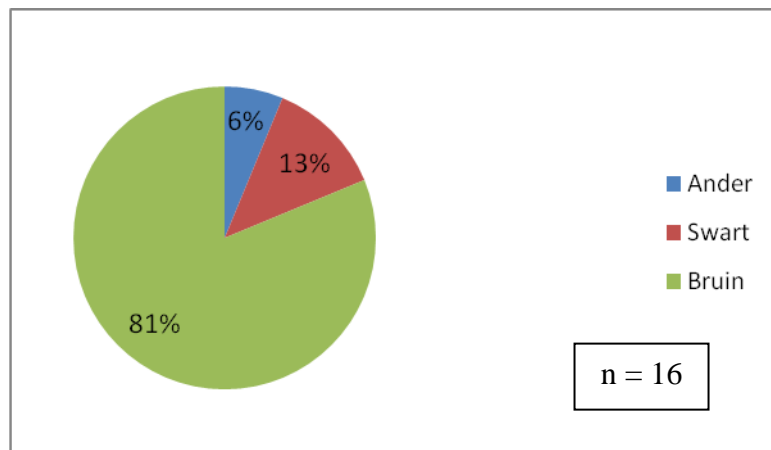
6.3.1.1 Geslagsgelykheid

Vraag 1.1 van die data-insamelinginstrument het die geslag van die deelnemers bepaal. Daar was sestien (16) deelnemers aan die studie ($n=16$). Volgens Asiwe et al. (2015:4) kan mans en vroue dieselfde werk verrig en ten spyte hiervan, tog drasties in hulle ervaring van werkstressors verskil. Die studie toon onder andere belangstelling in die verskillende ervaring van stres deur manlike en vroulike wynkelderproduksiewerkers. Die studie handhaaf daarom

juis 'n 100%-geslagsgelykheid, aangesien ag (8) manlike wynkelderproduksiewerkers en ag (8) vroulike wynkelderproduksiewerkers aan die studie deelgeneem het. Beide groepe het dus 'n gelyke 50%-verteenwoordiging binne die studie.

6.3.1.2 *Etniese samestelling*

Vraag 1.2 in die data-insamelinginstrument het op deelnemers se etnisiteit gefokus. Laasgenoemde was in vier groepe, naamlik "bruin", "swart", "wit" en "ander" geklassifiseer. Hierdie inligting word vervolgens in figuur 6.1 saamgevat.

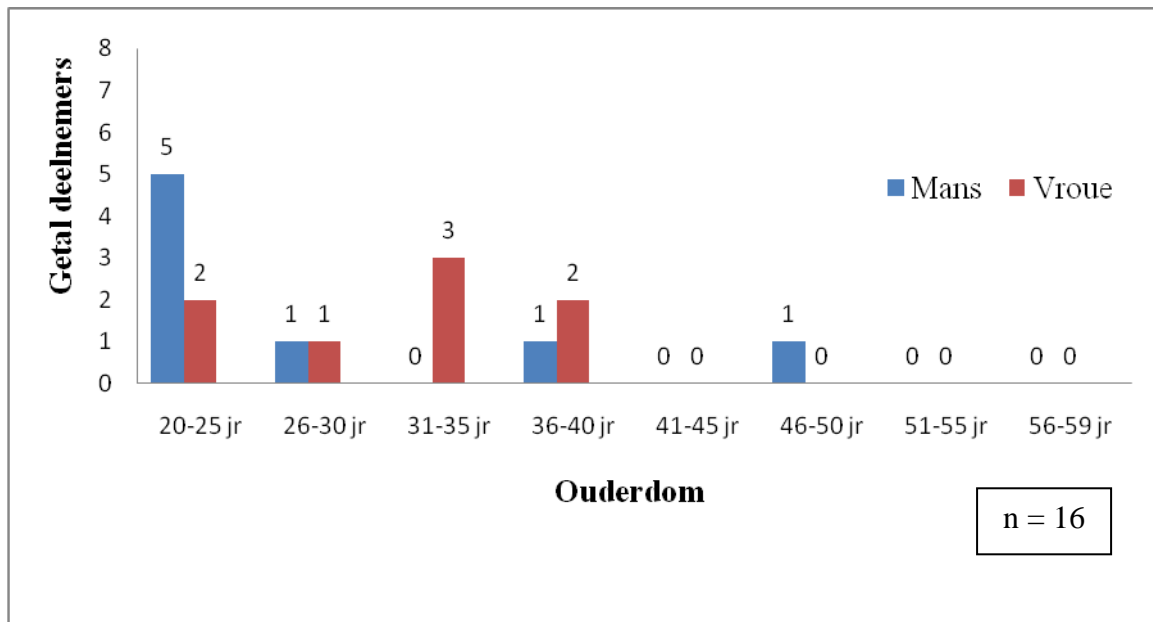


Figuur 6.1: Etniese samestelling

Volgens figuur 6.1 word dit duidelik dat geen deelnemers hulself in die "wit" groep geklassifiseer het nie. Daar was dertien (13) "bruin" deelnemers (81%) aan die studie en twee (2) deelnemers (13%) in die "swart" groepering. Een (1) deelnemer (6%) het hom-/haarself in die "ander" groep geklassifiseer, omdat die deelnemer 'n Griekwa-persoon is.

6.3.1.3 *Ouderdomsamestelling*

'n Insluitingskriterium van die doelbewuste steekproef was dat deelnemers tussen die ouderdomme van 20 tot 59 jaar oud moes wees, ten einde aan die studie deel te neem. Vraag 1.3 van die data-insamelinginstrument het deelnemers se ouderdomme versoek. Hierdie resultate word in figuur 6.2 uitgebeeld.



Figuur 6.2: Ouderdomsamestelling

Volgens figuur 6.2 is sewe (7) van die deelnemers (44%) tussen 20-25 jaar oud. Daar is twee (2) deelnemers (12%) in die 26-30 jarige kategorie. In die 31-35 jarige afdeling is daar slegs drie (3) vroulike deelnemers (19%). Die kategorie vir 36-40 jariges het ook drie (3) deelnemers (19%) gehad. Een (1) manlike deelnemer (6%) het aan die 46-50 jarige groep behoort.

Hieruit kan verder afgelei word dat vyftien (15) van die deelnemers (94%) in die lewensfase van vroeë-volwassenheid (20-40 jaar oud) verkeer en slegs een (1) deelnemer (6%) in middel-volwassenheid (41-59 jaar oud) is, soos deur Louw et al. (1998:478) omskryf word.

6.3.1.4 Huwelikstatus

Daar is bevind dat werkers se huwelikstatus 'n invloed op hulle ervaring van werkstres kan hê. Getroude paartjies ervaar hoër stresvlakke as enkellopendes, waarskynlik vanweë die botsing tussen werksverpligtinge en die eise wat die gesinslewe stel (Asiwe et al., 2015:6). Vraag 1.4 van die data-insamelinginstrument wou deelnemers se huwelikstatus bepaal. Weereens was daar verskillende kategorieë waaruit deelnemers kon kies. Tabel 6.1 dien as 'n opsomming van hierdie kwantitatiewe resultate.

Tabel 6.1: Huwelikstatus

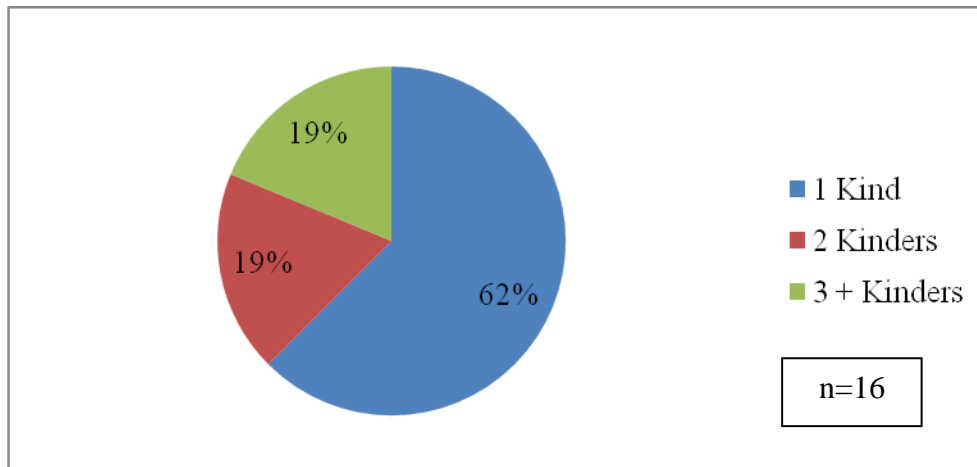
Huwelikstatus	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Ongetroud	5	8	13	81 %
Getroud	3	0	3	19 %
Geskei	0	0	0	0 %
Weduwee / wewenaar	0	0	0	0 %
Saamleefverhouding	0	0	0	0 %
Ander (spesifiseer)	0	0	0	0 %
Totaal	8	8	16	100 %

n=16

Vanuit tabel 6.1 kan afgelei word dat geen deelnemers geskei of in saamleefverhoudings is nie. Geeneen van die deelnemers het ook 'n lewensmaat aan die dood afgestaan nie. Van die sestien (16) deelnemers aan die studie was drie (3) manlike wynkelderproduksiewerkers (19%) getroud. Die ander vyf (5) manlike wynkelderproduksiewerkers, asook al ag (8) vroulike wynkelderproduksiewerkers (81% gesamentlik), is ongetroud en nie wetlik in die eg verbind nie.

6.3.1.5 Getal afhanklike kinders

Volgens Steyl en Koekemoer (2011:5) plaas ouerskap en die gepaardgaande versorging van kinders addisionele druk op werkers. Suraj-Narayan (2010:238) noem dat die getal kinders wat 'n persoon het, die stressors wat ervaar word in die strewe om werksverpligtinge en die gesinslewe met mekaar te versoen, beïnvloed. Met inagnome hiervan, was nog 'n steekproefinsluitingskriterium dat deelnemers ouers moes wees, maar daar is geen beperking op die getal kinders in hulle sorg geplaas nie. Vraag 1.5 van die data-insamelinginstrument het op die getal kinders waarvoor die deelnemers per individu verantwoordelik is, gefokus. Die resultate word skematies in figuur 6.3 uitgebeeld.



Figuur 6.3: Getal afhanklike kinders per deelnemer

Figuur 6.3 dui daarop dat tien (10) van die deelnemers (62%) slegs een (1) afhanklike kind het. Daar was drie (3) deelnemers met twee (2) kinders (19%) en ook drie (3) deelnemers met drie en meer (3+) kinders wat die oorblywende 19% van die steekproef verteenwoordig. Hierdie bevindinge kan waarskynlik verband hou daarmee dat vyftien (15) van die deelnemers (94%) in die lewensfase van vroeë-volwassenheid (20-40 jaar oud) is. Dit is daarom moontlik dat deelnemers dus nog meer kinders op 'n latere ouderdom kan kry.

6.3.1.6 Jare by die winkelder werksaam

Nog 'n kriterium vir deelname aan die studie was dat deelnemers langer as drie (3) maande in die winkelder werksaam moes wees. Vraag 1.6 van die data-insamelinginstrument wou as deel van die deelnemers se agtergrondinligting die getal jare wat elke deelnemer by die winkelder werksaam is en dus met die werkskonteks bekend is, bepaal. Die bevindinge word vervolgens in tabel 6.2 opgesom.

Tabel 6.2: Deelnemers se diensjare

Jare by winkelder werksaam	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
0 - 5	6	6	12	75 %
6 - 10	1	2	3	19 %
11 - 15	0	0	0	0 %
16 - 20	0	0	0	0 %
21-25	1	0	1	6 %
Totaal	8	8	16	100 %

n=16

In tabel 6.2 word aangedui dat 75% (12) van die deelnemers minder as vyf jaar diens by die winkelder het. Dit vorm die grootste persentasie van die steekproef. Daar is drie (3) deelnemers (19%) wat aangedui het dat hulle tussen 6-10 jaar diens het. Slegs een (1) manlike deelnemer (6%) is meer as twintig (20) jaar by die winkelder werksaam.

Volgens Asiwe et al. (2015:6) is die getal diensjare 'n belangrike faktor in die werkers se belewing van stres. Nuwe werkers moet gewoonlik eers met die werk se organisatoriese struktuur vertrou word, dan met die verwagtinge ten opsigte van werksverrigting voordat hierdie aspekte met die werkseise versoen kan word (Asiwe et al., 2015:6). Hierdie aanpassings kan werkers se streservaring verhoog totdat daar 'n balans gevind kan word.

6.3.1.7 Opvoedkundige kwalifikasies

By vraag 1.7 wou die studie, as deel van die deelnemers se agtergrondinligting, hulle opvoedkundige kwalifikasies vasstel. Hier kan ook 'n vergelyking tussen die manlike en vroulike deelnemers getref word. Die bevindinge hiervan word in tabel 6.3 uiteengesit.

Tabel 6.3: Deelnemers se opvoedkundige kwalifikasies

Opvoedkundigevlak	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Tersiêre opleiding	0	0	0	0 %
Matriek / Graad 12	2	2	4	25 %
Graad 11 en laer	6	6	12	75 %
Totaal	8	8	16	100 %

n=16

Volgens tabel 6.3 is daar geen deelnemers wat oor 'n tersiêre kwalifikasie beskik nie. Vier (4) van die deelnemers (25%) het wel hulle formele skoolloopbaan voltooi en het matriek/graad 12 as hoogste kwalifikasie verwerf. Twaalf (12) van die deelnemers (75%) het egter nie hulle formele skoolloopbaan voltooi nie en het oor 'n graad 11 en laer kwalifikasie beskik. Dit is verder noemenswaardig dat beide die manlike en vroulike deelnemers in 'n gelyke mate dieselfde kwalifikasies verwerf het.

Ter opsomming kan dus genoem word dat dit belangrik is om die deelnemers se agtergrondinligting in gedagte te hou, ten einde 'n geheelbeeld te kry van die teikengroep en steekproef waarbinne die studie geïnterpreteer moet word. Die studie beskik oor sestien (16) deelnemers en is gelyk in die getal manlike en vroulike deelnemers, naamlik ag (8) elk. Deelnemers het ten opsigte van hulle etnisiteit, ouderdom, huwelikstatus, getal afhanklike kinders, jare diens by die wynkelder en opvoedkundige kwalifikasies verskil.

Met inagname van hierdie genoemde verskille, is vyftien (15) van die deelnemers (94%) in die lewensfase van vroeë-volwassenheid (20-40 jaar oud). Dertien (13) van die deelnemers (81%) is ongetroud en op hede het tien (10) van die deelnemers (63%) slegs een (1) kind waarvoor hulle verantwoordelik is. Twaalf (12) van die deelnemers (75%) is tussen 0-5 jaar by Wynkelder X werkzaam. Alhoewel vier (4) van die deelnemers (25%) matriek/graad 12 as die hoogste opvoedkundige kwalifikasie het, het twaalf (12) van die deelnemers (75%) graad 11 en laer as die hoogste kwalifikasie verwerf.

Die wynkelderproduksiewerke kan weens verskillende redes gemotiveer word om daaglik te werk. Hierdie bevindinge van die empiriese ondersoek word vervolgens bespreek.

6.3.2 Tema 1: Motiveringsfaktore om te werk

Soos in hoofstuk 2 bespreek is, is daar verskillende redes waarom mense kies om te werk. Die studie stel belang om te bepaal wat hierdie motiveringsfaktore vir die wynkelderproduksiewerkers is. Daar is na aanleiding van Abraham Maslow (1954) se hiërargie van menslike behoeftes op **finansiële behoeftes**, **selfagtingsbehoefte** en **selfaktualiseringsbehoefte** gefokus (Louw et al., 1998:71). Hierdie sal vervolgens ook dien as die drie sub-temas van moontlike motiveringsfaktore om te gaan werk.

In die data-insamelinginstrument (Bylae A) is sekere stellings in afdeling 2 gemaak waar deelnemers moes aandui of die stelling vir hulle as 'n motiveringsfaktor om te werk, sal dien, al dan nie. Die bevindinge word vervolgens bespreek.

6.3.2.1 Tema 1 - Sub-tema 1: Finansiële behoeftes as motiveringsfaktor

Vraag 2.1 van die data-insamelinginstrument het op die deelnemers se **finansiële behoeftes** as die eerste motiveringsfaktor om te werk, gefokus. Die resultate word in tabel 6.4 weergegee.

Tabel 6.4: Finansiële behoeftes as motiveringsfaktor om te werk

Motiveringsfaktor	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Ek wil finansiëel onafhanklik van ander mense wees	8	8	16	100 %
Ek werk uit finansiële noodsaaklikheid	8	8	16	100 %
Ek is die enigste broodwinner in die gesin	4	5	9	56 %
Ek is 'n enkelouer en moet finansiëel vir my kinders sorg	2	7	9	56 %

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Uit tabel 6.4 kan afgelei word dat **finansiële behoeftes** 'n groot motiveringsfaktor vir die wynkelderproduksiewerkers is om te werk. Al sestig (16) van die deelnemers (100%) het

aangedui dat hulle finansiëel onafhanklik wil wees. Omdat al die deelnemers (16) gemeld het dat hulle uit finansiële noodsaaklikheid moet werk, het hierdie faktor gevolglik ook 100% as 'n finansiële motiveringsfaktor behaal. Daar was slegs nege (9) van die deelnemers (56%) wat aangedui het dat hulle die enigste broodwinner in die gesin is. Volgens die resultate het nege (9) van die deelnemers (56%) genoem dat hulle enkelouers is en daarom finansiëel vir hulle kinders moet sorg.

Alhoewel nege (9) van die deelnemers hulself as enkelouers geklassifiseer het, moet daarop gelet word dat sewe (7) hiervan vroulike deelnemers is. Derhalwe het 88% (7/8) van die vroulike deelnemers dus gemeld dat **finansiële behoeftes** 'n motiveringsfaktor vir hulle is om te werk, omdat hulle enkelouers is wat hulle kinders moet versorg. Craig (1996:531) meld juis dat baie vroue gemotiveer word om as gevolg van finansiële noodsaaklikheid te werk. Hierdie aspek kan waarskynlik verder ook met tabel 6.1 in verband gebring word, waar al ag (8) vroulike deelnemers (100%) by hulle huwelikstatus aangedui het dat hulle ongetroud is. Daar blyk dus 'n sterk korrelasie te wees tussen die feit dat die vroulike deelnemers ongetroud is en hulle daarom finansiëel as enkelouers moet funksioneer.

6.3.2.2 *Tema 1 - Sub-tema 2: Selfagtingbehoefte as motiveringsfaktor*

Selfagtingbehoefte is as die tweede motiveringsfaktor om te gaan werk, ondersoek. Vraag 2.2 van die data-insamelinginstrument het sekere stellings gemaak en deelnemers moes aandui of die stelling vir hulle as 'n motiveringsfaktor om te werk, sal dien, of nie. Die resultate word in tabel 6.5 weergegee.

Tabel 6.5: Selfagtingbehoefte as motiveringsfaktor om te werk

Motiveringsfaktor	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
My werk moet aan my die geleentheid vir sosiale interaksie bied	6	6	12	75 %
My werk vorm deel van my identiteit en selfbeeld	8	7	15	94 %
In my werk wil ek graag erkenning kry vir my insette en prestasies	8	7	15	94 %

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Die behoefte aan sosiale interaksie word deur Matthewman et al. (2009:327) as 'n moontlike motiveringsfaktor om te werk, beskou. Tabel 6.5 dui juis aan dat dit vir beide manlike en vroulike deelnemers ewe belangrik was dat hulle werk geleentheid vir sosiale interaksie moet bied. Volgens Louw et al. (1998:538) is om te werk 'n belangrike faktor in die vestiging van mense se identiteit, selfbeeld en 'n gevoel van selfwaarde. Vyftien (15) van die deelnemers (94%) het met hierdie siening saamgestem. Laastens blyk dit dat om erkenning by die werk te kry vir werkers se insette en prestasies, ook deur vyftien (15) van die deelnemers (94%) as 'n belangrike **selfagtigsbehoefte** geklassifiseer is wat as 'n sterk motiveringsfaktor om te werk, sal dien. Hierdie bevinding stem ooreen met Nel (2009:49) en Craig (1996:509) wat beklemtoon dat werkers graag erkenning vir hulle prestasies wil hê en dat dit 'n vorm van intrinsieke motivering om te werk, is.

6.3.2.3 Tema 1 - Sub-tema 3: Selfaktualiseringsbehoefte as motiveringsfaktor

Die behoefte aan selfaktualisering is ook as motiveringsfaktor om te werk, ondersoek. In die data-insamelinginstrument (vraag 2.3) is sekere stellings gemaak en deelnemers moes weereens aandui of die stelling vir hulle as 'n motiveringsfaktor om te werk, sal dien, of nie. Hierdie bevindinge word in tabel 6.6 opgesom.

Tabel 6.6: Selfaktualiseringsbehoefte as motiveringsfaktor om te werk

Motiveringsfaktor	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
My werk moet aan my die geleentheid gee om my kreatiwiteit uit te leef	6	4	10	63 %
My werk moet uitdagings bied waarin ek my potensiaal kan bereik	8	7	15	94 %

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Volgens tabel 6.6 het tien (10) van die deelnemers (63%) dit as belangrik geag dat hulle werk aan hulle die geleentheid moet bied om hulle kreatiwiteit uit te leef. Daarteenoor was dit vir vyftien (15) van die deelnemers (94%) egter belangriker dat hulle werk uitdagend moet wees en werkers die geleentheid moet gee om hulle potensiaal te kan bereik. Volgens Gibson et al. (2006:135) verwys **selfaktualisering** juis na individue se behoefte om hulle volle potensiaal uit te leef deur hulle ervaring, vaardighede, kennis en vermoëns uit te brei en te verbeter. Laasgenoemde blyk vanuit die bevindinge ook op die wynkelderproduksiewerke toepaslik te wees.

Dit is duidelik dat die wynkelderproduksiewerke deur **behoefte aan finansies, selfagting** en **selfaktualisering** gemotiveer kan word om daaglik te werk. Dit wil egter voorkom of finansiële behoeftes die belangrikste motiveringsfaktor vir die deelnemers is. Die belangrikheid wat deelnemers aan motiveringsfaktore heg om te werk, is bespreek. Vervolgens is dit nodig om te bepaal watter werksfaktore vir deelnemers belangrik is by die oorweging van hulle werk.

6.3.3 Tema 2: Die belangrikheid van sekere werksfaktore

In afdeling 3 van die data-insamelinginstrument is daar ondersoek ingestel na die belangrikheid wat werke aan sekere werksfaktore heg. Daar word na drie (3) sub-temas, naamlik **besoldiging en voordele, werksomstandighede en loopbaanontwikkeling**, gekyk.

By elkeen van die sub-temas is daar sekere stellings gemaak. Deelnemers moes die belangrikheid van elke stelling klassifiseer deur aan die stelling 'n punt toe te ken. Een (1)

punt was die belangrikste werksfaktor, 'n telling van twee (2) punte sou minder belangrik wees en 'n telling van drie (3) punte is die werksfaktor wat die minste belangrik vir die deelnemers het. Die stelling met die laagste punt sal daarom die hoogste posisie inneem en die stelling met die hoogste punt sal die laaste posisie beklee. Die resultate word hierna bespreek.

6.3.3.1 Tema 2 - Sub-tema 1: Besoldiging en voordele as werksfaktor

Vraag 3.1 van die data-insamelinginstrument het stellings aangaande **besoldiging en voordele** as belangrike werksfaktore gemaak. Die resultate word in tabel 6.7 gereflekteer.

Tabel 6.7: Besoldiging en voordele as werksfaktor

Werksfaktor	Gesamentlike punte behaal	Algehele posisie beklee
Finansiële vergoeding (goeie salaris of lone)	17	1
Byvoordele (soos pensioenfonds en mediese fonds)	34	2
Verlof	45	3

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Vanuit tabel 6.7 kan afgelei word dat finansiële vergoeding in die vorm van goeie salarisse en/of lone vir die deelnemers die belangrikste geldgedrewe werksfaktor is en dus die eerste plek met sewentien (17) punte beklee. Byvoordele is beskou as die tweede belangrikste oorweging en het 34 punte behaal. Verlof is gesien as die werksfaktor wat die minste van belang is, aangesien dit 45 punte gekry het. Schreuder et al. (2006:280) beskou die finansiële vergoeding wat werkers ontvang as belangrik, juis omdat dit by werkers die persepsie kan skep dat organisasies hulle waardeer, al dan nie.

6.3.3.2 Tema 2 - Sub-tema2: Werksomstandighede as werksfaktor

Vraag 3.2 van die data-insamelinginstrument het op **werksomstandighede** as belangrike werksfaktor gekonsentreer. Die bevindinge word in tabel 6.8 gereflekteer.

Tabel 6.8: Werksomstandighede as werksfaktor

Werksfaktor	Gesamentlike punte behaal	Algehele posisie bekle
Gerieflike, skoon en veilige werksomgewing	30	1
Goeie werksure	47	4
Goeie verhoudings met kollegas	43	3
Ondersteuning vanaf toesighouers en bestuur	40	2

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Tabel 6.8 wys daarop dat 'n gerieflike, skoon en veilige werksomgewing vir die deelnemers die belangrikste werksomstandighede is, aangesien dit 30 punte gekry het. Louw et al. (1998:538) beskou 'n gerieflike werksomgewing as 'n ekstrasieke motiveringsfaktor om te werk. Gegewe die werkinge van die wynkelder behoort hierdie bevinding gerusstellend te wees, veral aangesien daar baie duur toerusting en masjinerie in die botteleringsafdeling is en daar ook groot klem op die handhawing van veiligheid geplaas word. In die tweede posisie word ondersteuning vanaf toesighouers en bestuur as belangrik geag, aangesien dit die tweede minste punte (40) behaal het. Goeie verhoudings met kollegas bekle die derde posisie (43 punte), terwyl goeie werksure as die werksomstandigheid met die minste belang beskou word en daarom die hoogste punt (47) verwerf het.

6.3.3.3 Tema 2 - Sub-tema 3: Loopbaanontwikkeling as werksfaktor

Vraag 3.3 van die data-insamelinginstrument het **loopbaanontwikkeling** as 'n belangrike werksfaktor ondersoek en die resultate word in tabel 6.9 opgesom:

Tabel 6.9: Loopbaanontwikkeling as werksfaktor

Werksfaktor	Gesamentlike punte behaal	Algehele posisie beklee
Geleenthede vir bevordering	25	2
Geleenthede vir opleiding en ontwikkeling	23	1

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Na aanleiding van tabel 6.9 is dit duidelik dat geleenthede vir bevordering en geleenthede vir opleiding en ontwikkeling met slegs twee (2) punte van mekaar verskil. Dit blyk dus dat, alhoewel opleiding en ontwikkeling die eerste posisie beklee (23 punte), die verskil gering geag kan word. Dit kan waarskynlik daaraan toegeskryf word dat opleiding en ontwikkeling gewoonlik bevordering voorafgaan namate individue in 'n organisasie, soos die wynkelder, groei en ontwikkel. Bevordering is belangrik, aangesien dit normaalweg aan beter besoldiging gekoppel kan word. Wait et al. (2004:194) noem ook dat beperkte bevorderingsgeleenthede werkers se stresvlakke nadelig kan raak. Ook Mogorosi (2009b:499) noem dat werkers se stresvlakke kan verhoog as daar beperkte loopbaanontwikkeling is.

Tot dusver is die faktore wat die wynkelderproduksiewerkers motiveer om te werk, ondersoek, asook die werksfaktore wat die deelnemers as belangrik beskou by die oorweging van 'n werk. Die realiteit is egter dat die deelnemers waarskynlik maatskaplike behoeftes, probleme en stressors in beide hulle werk en gesinsomstandighede sal ervaar wat op hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering 'n uitwerking behoort te hê. Die doel van die studie is om hierdie aspekte te identifiseer, maar ook die deelnemers se ervarings hiervan te begryp. Vervolgens het die studie op die wyses gefokus waarop stres moontlik by die wynkelderproduksiewerkers kan manifesteer.

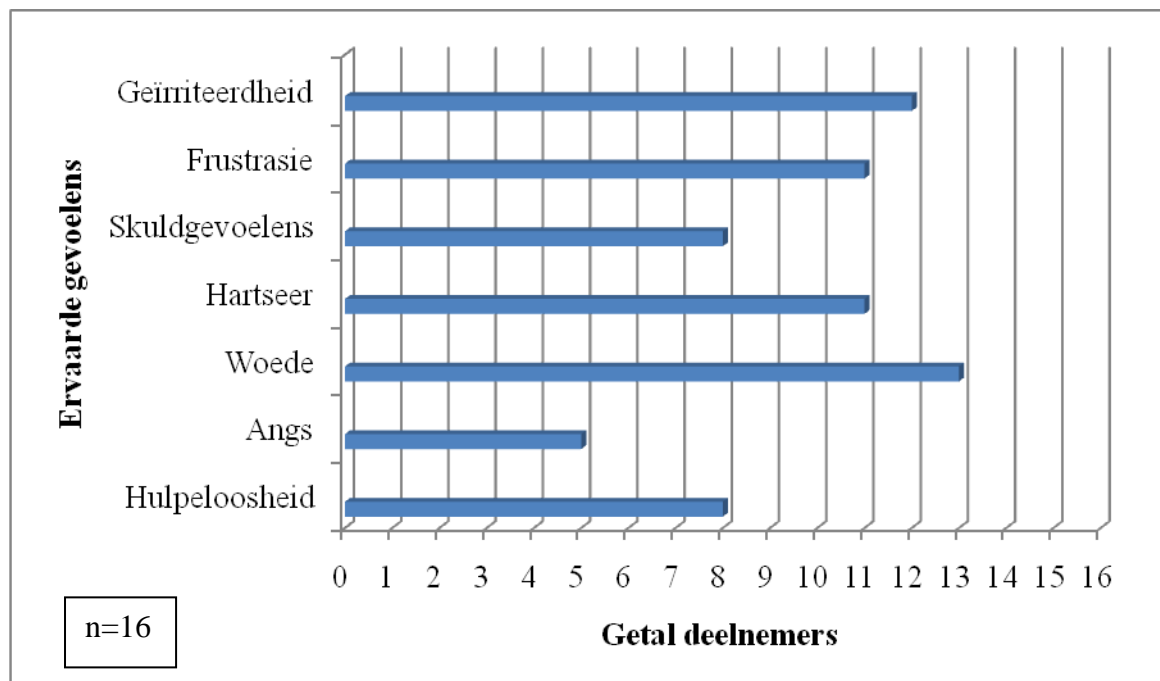
6.3.4 Tema 3: Stres as manifestasie

Die studie het daarin belanggestel om die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors te identifiseer wat wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering, beide in die werkskonteks en in die gesinslewe, beïnvloed. Tog, ewe belangrik, stel die studie daarin belang om beter insig en begrip in die werkers se ervarings van stres te verkry.

Vanuit die literatuurstudie het dit geblyk dat stres op verskillende wyses by werkers gestalte kan vind. Matthewman et al. (2009:307), Gibson et al. (2006:200), Grobler et al. (2006:398), Schreuder et al. (2006:282) en Louw et al. (1998:542) noem almal dat langdurige blootstelling aan stres individue se gevoelens, denke, gedrag en fisiese gesondheid negatief kan beïnvloed. Afdeling 4 van die data-insamelinginstrument het op die wyses waarop stres moontlik by die deelnemers kan manifesteer, gefokus.

6.3.4.1 Tema 3 – Sub-tema 1: Stres as 'n manifestasie van gevoelens

Dit was van belang om die deelnemers se gevoelens te ondersoek, want Saleebey (2002:15) noem dat gevoelens 'n groot effek op werkers se algehele welstand en gesondheid het. Vraag 4.1 van die data-insamelinginstrument wou bepaal watter gevoelens deelnemers toon as hulle stres ervaar. Hierdie bevindinge word in figuur 6.4 vervat.



Figuur 6.4: Deelnemers se ervaarde gevoelens tydens stres

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) opsie kies.

Figuur 6.4 dui aan dat deelnemers in verskillende mates verskeie gevoelens ervaar wanneer hulle aan stres onderwerp word. Vraag 4.2 wou verder ondersoek hoe elke deelnemer hierdie gevoelens verskillend ervaar. Die bevindinge van figuur 6.4, asook die deelnemers se beskrywing van hulle ervaarde gevoelens (vraag 4.2), sal vervolgens bespreek word.

Gevoelens word in kategorieë ingedeel en van hoogste na laagste voorkoms gelys, soos deur figuur 6.4 weerspieël word.

(a) Kategorie: Woede

Figuur 6.4 dui aan dat dertien (13) van die deelnemers (81%) **woede** tydens stresvolle situasies ervaar. Dit was die gevoel met die hoogste voorkoms. Volgens Matthewman et al. (2009:307) is **woede** 'n moontlike teken van stres by werkers. Deelnemers het dit as "kwaad" beskryf, soos in tabel 6.10 hieronder aangetoon word.

Tabel 6.10: Woede as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gevoelens	Woede	"... ek <u>raak kwaad</u> as ek stres ..." "... as ek stres voel ek nie reg nie en ek <u>voel kwaad</u> en ek voel nie soos myself nie ..."

(b) Kategorie: Geïrriteerdheid

Aldwin (2007:213) en Schreuder et al. (2006:282) verwys na **geïrriteerdheid** as 'n gevoel by persone wat stres ervaar. Volgens figuur 6.4 is **geïrriteerdheid** die gevoel wat die tweede meeste deur deelnemers genoem is. Twaalf (12) van die deelnemers (75%) kon hiermee identifiseer, soos die onderstaande mededelings van deelnemers in tabel 6.11 reflekteer.

Tabel 6.11: Geïrriteerdheid as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gevoelens	Geïrriteerdheid	"... as ek stres is ek <u>geïrriteerd</u> en ek wil gil sodat ek kan beter voel ..." "... as ek stres word ek <u>geïrriteerd</u> ..."

(c) Kategorie: Hartseer

Die ervaring van **hartseer** kom algemeen voor by individue wat aan voortdurende stres blootgestel word (Bonner, 2004:3). Met verwysing na figuur 6.4 het elf (11) deelnemers

(69%) genoem dat hulle **hartseer** voel wanneer hulle stres ervaar. In tabel 6.12 word sommige deelnemers se beskrywing van **hartseer**, soos om "in trane uit te bars", duidelik verwoord.

Tabel 6.12: Hartseer as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gevoelens	Hartseer	"... ek voel <u>hartseer</u> as ek stres ..." "... soms sal ek ook <u>in trane uitbars</u> ..."

(d) Kategorie: Frustrasie

Figuur 6.4 toon dat **frustrasie** deur elf (11) van die deelnemers (69%) uitgewys is as 'n gevoel wat in tye van stres ervaar word. Een (1) deelnemer het die ervaring van **frustrasie** soos volg verwoord:

- "... soms wil ek net uitfreak en dan gaan die frustrasies later weer weg ..."

Beide Reynolds (2010:27) en Louw et al. (1998:542) verwys na **frustrasie** as 'n algemene ervaarde gevoel by werkers indien hulle stres beleef.

(e) Kategorie: Skuldgevoelens

Ag (8) van die deelnemers (50%) kon met **skuldgevoelens**, volgens figuur 6.4, identifiseer. Een (1) deelnemer het die ervaring van **skuldgevoelens** soos volg verwoord:

- "... as ek stres wil ek net my werk los en dadelik bedank, maar dan dink ek weer dat ek vir my kinders moet sorg en dan voel ek sleg en skuldig ..."

Bonner (2004:3) verwys na die ervaring van **skuldgevoelens** as 'n algemene verskynsel wanneer werkers aan stres onderwerp word.

(f) Kategorie: Hulpeloosheid

Figuur 6.4 dui aan dat 'n gevoel van **hulpeloosheid** deur ag (8) van die deelnemers (50%) genoem word wanneer hulle stres ervaar. Die gevoel van **hulpeloosheid** word in 'n deelnemer se narratiewe beskrywing verwoord:

- "... as ek stres voel ek nie lekker nie, my kop dwaal en ek voel af, want ek weet nie hoe om myself te help nie ..."

Volgens Louw et al. (1998:542) ervaar werkers gevoelens van **hulpeloosheid** wanneer 'n gebrek aan beheer ervaar word.

(g) Kategorie: Angs

Schreuder et al. (2006:282) noem dat gevoelens van **angs** beleef kan word, wanneer individue stres ervaar. Figuur 6.4 toon dat **angs** die gevoel was met die laagste voorkoms met vyf (5) van die deelnemers (31%) wat dit gekies het. Een (1) deelnemer het hul ervaring van **angs** soos volg beskryf:

- "... as ek stres voel ek angstig en raak ek aan die bewe ..."

Alhoewel die wynkelderproduksiewerke gevoelens van **woede, geïrriteerdheid, hartseer, frustrasie, skuldgevoelens, hulpeloosheid** en **angs** elkeen afsonderlik kan ervaar, is dit meer waarskynlik dat die gevoelens met mekaar sal oorvleuel. Deelnemers kan daarom dus meer as een gevoel op dieselfde tyd ervaar, afhangende van die omstandighede en die intensiteit van die streservaring. Hierdie gevoelens wat egter ook tot sekere gedrag aanleiding kan gee, word hierna bespreek.

6.3.4.2 Tema 3 - Sub-tema 2: Stres as 'n manifestasie van gedrag

By vraag 4.2 van die data-insamelinginstrument het dit duidelik geword dat, alhoewel deelnemers hulle gevoelens kon identifiseer, hierdie gevoelens ook tot sekere gedrag aanleiding gegee het wat deur die deelnemers tydens die individuele onderhouds verwoord is. Stres kan dus ook in deelnemers se gedrag manifesteer. Die drie tendense wat na vore gekom het, word vervolgens gekategoriseer.

(a) Kategorie: Aggressiewe gedrag

Dit blyk uit die studie se bevindinge dat deelnemers **aggressiewe gedrag** openbaar wanneer hulle stres. Dit wil voorkom asof die emosie van woede onderliggend aan hierdie gedrag is, soos deur Matthewman (2009:307) aangedui word. Soos blyk uit tabel 6.13, het deelnemers hierdie **aggressiewe gedrag** op verskillende wyses ervaar.

Tabel 6.13: Aggressiewe gedrag as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 2	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gedrag	Aggressiewe gedrag	"... ek stres gou en dan <u>slaan ek goed</u> ..." "... as ek stres raak ek <u>lus vir baklei</u> ... ek wil <u>net gryp en slaan</u> ..."

Een (1) deelnemer het genoem dat hy/sy **aggressiewe gedrag** openbaar, juis omdat hy/sy "goed slaan". 'n Ander deelnemer voel "lus vir baklei" en wil dan "net gryp en slaan". **Aggressiewe gedrag** is volgens Reynolds (2010:27) 'n simptoom van die mate waarin werkstres in werkers se gedrag kan manifesteer.

(b) Kategorie: Humeurigheid

Vanuit die deelnemers se ervaringe blyk dit dat stres ook in die vorm van **humeurigheid** in hulle gedrag kan manifesteer. Soos in tabel 6.14 gereflekteer word, het deelnemers se **humeurigheid** tot uiting gekom in die gebruik van "lelike taal" en om "op mense te gil".

Tabel 6.14: Humeurigheid as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 2	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gedrag	Humeurigheid	"... ek raak <u>kort van humeur</u> as ek stres ..." "... as ek stres sal ek soms <u>baie lelike goed praat</u> wat eerder kon gebly het ..." "...as ek stres <u>dan gil ek op mense, want my humeur is min</u> ..."

Vanuit tabel 6.14 blyk dit dat deelnemers se **humeurigheid** aan gevoelens van frustrasie en algemene geïrriteerdheid gekoppel kan word. Mogorosi (2009b:502) noem dat, wanneer werkers aan stres blootgestel word, hulle veranderinge in hulle persoonlikhede kan ondergaan en daarom anders as normaalweg sal optree.

(c) Kategorie: Verlies aan eetlus

Stres by die deelnemers het ook as 'n **verlies aan eetlus** gemanifesteer. Laasgenoemde bevestig Schreuder et al. (2006:282) se bevinding dat die verloor van eetlus en gepaardgaande gewigsverlies as tekens van stres kan dien. Tabel 6.15 dui aan hoe sommige deelnemers se **verlies aan eetlus** beteken om "soms nie te eet nie" tot "glad nie te eet nie".

Tabel 6.15: Verlies aan eetlus as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 2	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie van gedrag	Verlies aan eetlus	"... as ek stres <u>dan eet ek soms nie</u> ..." "... <u>ek eet glad nie</u> ... ek wil niks hê nie ..."

Dit wil gevolglik voorkom asof **aggressiewe gedrag, humeurigheid** en 'n **verlies aan eetlus** wyses is waarop stres in die wynkelderproduksiewerke se gedrag manifesteer. Weereens moet daar onthou word dat hierdie gedrag elkeen in isolasie kan voorkom of dalk met mekaar kan oorvleuel. Dit is byvoorbeeld moontlik dat humeurigheid in aggressiewe gedrag kan omsit. Dat gedrag deur 'n mens se denke beïnvloed word, word volgende ondersoek.

6.3.4.3 Tema 3 – Sub-tema 3: Stres as 'n manifestasie in denke

Soos reeds bespreek, kan stres in gevoelens en gedrag manifesteer, maar dit kan egter ook in deelnemers se denke tot uiting kom. Deelnemers se ervarings van stres in hulle denke het sekere tendense uitgelik wat derhalwe gekategoriseer sal word.

(a) Kategorie: Spanning in denkpatrone

Die eerste tendens wat geïdentifiseer is wanneer deelnemers stres in hulle denke beleef, is die ervaring van **spanning in denkpatrone**. Deelnemers se ervarings word in tabel 6.16 beskryf.

Tabel 6.16: Spanning in denkpatrone as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 3	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie in denke	Spanning in denkpatrone	<p>"... stres gee my <u>spanning in alles</u> wat ek <u>dink en doen</u> ..."</p> <p>"... as ek stres is daar <u>aanhoudend iets op my brein</u> wat nooit afgehandel voel nie ..."</p> <p>"... as ek stres, voel dit asof <u>iets aan my bly vreet</u>..."</p>

Vanuit tabel 6.16 blyk dit dat, wanneer stres in deelnemers se denke manifesteer, die **spanning in denkpatrone** beskou word as iets wat "aanhoudend" van aard is en wat "spanning in alles wat hulle dink", veroorsaak. Hierdie bevindinge toon ooreenstemming met Giarratano (2004:253) se bevinding dat, omdat stres kan veroorsaak dat werkers hulle besluitnemingsvermoëns bevraagteken, dit verdere spanning kan meebring.

(b) Kategorie: Isolاسie

Vanuit deelnemers se mededelings in vraag 4.2 wil dit blyk dat, wanneer deelnemers stres ervaar, hulle neig om in **isolاسie** met hulle denke te wil verkeer. Die mededelings in tabel 6.17 bevestig dit.

Tabel 6.17: Isolاسie as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 3	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie in denke	Isolاسie	<p>"... ek hou my <u>eenkant</u> as ek stres ..."</p> <p>"... ek sal <u>alleen</u> 'n biertjie sit en drink en harde musiek luister ..."</p> <p>"... dan bly ek uit mense se pad uit en gaan lê eerder <u>alleen</u> ..."</p>

Vanuit tabel 6.17 blyk dit dat hierdie behoefte vir "alleenwees" waarskynlik 'n poging deur wynkelderproduksiewerkers is om hulle denke en gevoelens te orden. Dit blyk verder dat hierdie behoefte aan afsondering op moontlike probleme met interpersoonlike verhoudings kan dui wat juis as 'n teken van stres kan dien (Louw et al., 1998:542).

(c) Kategorie: Stil te raak

Die behoefte om **stil te raak**, het as die laaste tendens in deelnemers se denke na vore gekom. Deelnemers het genoem dat hulle tydens die ervaring van stres, "stil raak". Tabel 6.18 dien as voorbeeld van hoe deelnemers die behoefte om **stil te raak**, ervaar.

Tabel 6.18: Stil te raak as manifestasie van stres

Tema 3: Stres as manifestasie		
Sub-tema 3	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Stres as 'n manifestasie in denke	Stil te raak	"... as ek stres <u>raak ek stil</u> en hou my mond ..." "... as ek stres <u>raak ek stil</u> en dan lag ek later weer ..."

Gibson et al. (2006:200) noem dat, wanneer werkers aan stres blootgestel word, hulle 'n ambivalente houding kan ontwikkel. Sommige werkers ervaar weer swak oordeelsvermoë en vind dit moeiliker om besluite te neem (Grobler et al., 2006:398). Hierdie kan dalk moontlike redes wees waarom deelnemers verkies om eerder "**stil te raak**".

Deelnemers kan ter opsomming stres ervaar wat op verskillende wyses tot uiting kom. Dit kan in deelnemers se gevoelens, gedrag, en/of denke manifesteer. In die meeste gevalle blyk hierdie aspekte met mekaar te oorvleuel en in voortdurende interaksie te wees. Derhalwe kan dit nie in isolasie gesien word nie, maar moet dit eerder holisties beskou en hanteer word.

6.3.5 Stres en werkers se gesondheid

Reynolds (2010:28) noem dat ongesonde werkers 'n interne bedreiging vir organisasies, soos wynkelders, se suksesvolle funksionering is. Omdat individue op unieke wyses stres beleef, sal daar waarskynlik nooit een universele aanvaarde beskrywing vir stres bestaan nie. Beide Reynolds (2010:27) en Bonner (2004:2) noem wel dat daar konsensus blyk te wees dat stres beide 'n sielkundige en fisiese uitwerking op werkers se gesondheid het. Laasgenoemde kan ook op hierdie studie van toepassing wees. Die voorkoms van stres in werkers se fisiese simptome is volgende onder bespreking, aangesien Bonner (2004:16) noem dat die liggaam normaalweg die eerste plek is waar tekens van ervaarde stres waargeneem kan word.

6.3.5.1 Voorkoms van stres in fisiese simptome

Matthewman et al. (2009:307), Gibson et al. (2006:200), Grobler et al. (2006:398), Schreuder et al. (2006:282) en Louw et al. (1998:542) noem dat langdurige blootstelling aan stres werkers se funksionering kan belemmer. Vraag 5.1 van die data-insamelinginstrument wou bepaal op watter wyse stres in die wynkelderproduksiewerke se fisiese gesondheid na vore kom. Daar is op die vernaamste fisiese simptome gefokus en die resultate word in tabel 6.19 gereflekteer.

Tabel 6.19: Stres en fisiese simptome

Fisiese simptome	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Psigo-somatiese probleme				
Moegheid	7	7	14	88 %
Slaaploosheid	6	6	12	75 %
Hoofpyne	4	6	10	63 %
Maagprobleme	4	2	6	38 %
Naarheid	1	1	2	13 %
Gereelde siekte	2	1	3	19 %
Bloeddrukprobleme	2	1	3	19 %
Gewigsprobleme				
Ernstige gewigstoename	0	1	1	6 %
Ernstige gewigsverlies	2	3	5	31 %

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) antwoord kies.

Die bevindinge rakende die fisiese simptome, soos in tabel 6.19 uiteengesit is, sal volgende bespreek word. Daar sal na **psigo-somatiese probleme**, **gereelde siekte**, **bloeddrukprobleme** en **gewigsprobleme** gekyk word.

(a) Psigo-somatiese probleme

Daar kan uit tabel 6.19 afgelei word dat veertien (14) van die deelnemers (88%) van mening is dat **moegheid** die fisiese simptome is wat die meeste ervaar word. Mogorosi (2009b:502) beskou gereelde tekens van **moegheid** as 'n gevaarteken wat op die ervaring van stres dui. **Slaaploosheid** het met 75% die tweede plek bekleed, want twaalf (12) van die deelnemers kon hiermee identifiseer. Volgens Aldwin (2007:212) is **slaaploosheid** 'n baie algemene probleem wanneer werkers stres beleef. Dit is vanselfsprekend dat **moegheid** en **slaaploosheid** 'n sterk verband met mekaar sal hê, aangesien 'n gebrek aan slaap die deelnemers se moegheid sal vererger.

Louw et al. (1998:543) bevestig dat stres in **hoofpyne** en **maagprobleme** as psigo-somatiese simptome kan voorkom. Die ervaring van **hoofpyne** (Grobler et al., 2006:398) is die fisiese simptome wat die derde meeste deur die deelnemers ervaar is (63%), aangesien tien (10) van die deelnemers dit gekies het. **Maagprobleme** is in die vierde posisie met ses (6) van die deelnemers (38%) wat hiermee kon identifiseer. Twee (2) van die deelnemers (13%) kon hulle vereenselwig met die ervaring van **naarheid** (Matthewman et al., 2009:307) as 'n psigo-somatiese simptome in tye van stres.

(b) Gereelde siekte

Volgens tabel 6.19 is die voorkoms van **gereelde siekte** deur drie (3) van die deelnemers (19%) as 'n fisiese simptome van stres geïdentifiseer. Wait et al. (2004:195) noem dat, omdat stres emosionele en fisiese uitputting by werkers kan veroorsaak, afwesigheid by die werk kan toeneem vanweë werkers wat siek word en siekverlof neem.

(c) Bloeddrukprobleme

Gibson et al. (2006:200) waarsku dat verhoogde bloeddruk 'n moontlike teken van stres by werkers is. Drie (3) van die deelnemers (19%) het by tabel 6.19 aangedui dat **hoë bloeddruk** vir hulle 'n fisiese faktor is as hulle stres ervaar. Hierby kom natuurlik die bekommernis ten opsigte van verbandhoudende gesondheidsrisiko's soos beroertes en hartaanvalle.

(d) Gewigsprobleme

Met verwysing na tabel 6.19 was daar vyf (5) van die deelnemers (31%) wat gemeld het dat hulle **ernstige gewigsverlies** as 'n fisiese simptome van stres beleef. Daarteenoor is **ernstige**

gewigstoename as die fisiese simptome wat die minste by die deelnemers voorkom, uitgewys. Slegs een (1) deelnemer (6%) het gemeld dat hulle met gewigstoename sukkel. Volgens Schreuder et al. (2006:282) is beide **ernstige gewigsverlies** en **ernstige gewigstoename** moontlike tekens dat individue aan te veel stres blootgestel word.

6.3.6 Stres en gedrag

Stres kan in die wynkelderproduksiewerkers se gedrag manifesteer, beide in die werkskonteks, asook in hulle sosiale gedrag. In afdeling 6 van die data-insamelinginstrument word hierdie aspekte verder ondersoek.

6.3.6.1 *Stres en werksgedrag*

Stres kan op verskillende wyses in gedrag binne die werkskonteks tot uiting kom. Terblanche en Van Wyk (2014:19) noem dat trauma en stres in die werkskonteks onder meer in die vorm van werker-afwesigheid, swak konsentrasievermoë, nalatigheid, konflik met kollegas, aggressie, sosiale afsondering en depressie by werkers kan manifesteer.

Vraag 6.1 van die data-insamelinginstrument het gevolglik hierop gefokus. Dit is in onderafdelings, naamlik **werksverrigting**, **werksbywoning** en **nalatigheid** verdeel, soos in tabel 6.20 gesien kan word.

Tabel 6.20: Stres en werksgedrag

Tipe gedrag	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
(a) Werksverrigting				
Het gedagtes om werk te bedank	5	3	8	50%
Werk stadiger	4	2	6	38%
Sukkel om te konsentreer	8	5	13	81%
(b) Werksbywoning				
Gereeld afwesig en neem siekverlof	1	4	5	31%
Kom laat vir werk en/of werk vroeg verlaat	2	1	3	19%
(c) Nalatigheid				
Nalatigheid wat kan lei tot die besering van myself en/of ander mense	3	1	4	25%
Nalatigheid wat kan lei tot die beskadiging van toerusting en masjinerie	1	2	3	19%

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) antwoord kies.

Die bevindinge van tabel 6.20 sal vervolgens bespreek word.

(a) Werksverrigting

Dit blyk dat **werksverrigting** nadelig deur werkers se stresvlakke beïnvloed word (Matthewman et al., 2009:231). Ag (8) van die deelnemers (50%) het volgens tabel 6.20 erken dat hulle daaraan dink om hulle **werk te bedank**. Die behoefte van werkers om hulle **werk te bedank**, is volgens Louw et al. (1998:542) 'n algemene stresreaksie as individue aan langdurige stres blootgestel word. Ses (6) van die deelnemers (38%) het genoem dat hulle **stadiger werk** as hulle stres ervaar. Tabel 6.20 dui aan dat dertien (13) van die deelnemers (81%) 'n **gebrek aan konsentrasie** as die grootste werksverrigtingfaktor geïdentifiseer het

waarop stres 'n negatiewe uitwerking het. Dit is opvallend dat al ag (8) manlike deelnemers (100%) genoem het dat hulle **sukkel om te konsentreer**, wanneer hulle stres beleef. Mogorosi (2009b:502) noem dat stres daartoe bydra dat werkers se konsentrasievermoë verswak, dat hulle sukkel om instruksies uit te voer en geneig is om makliker foute te maak.

(b) Werksbywoning

Mogorosi (2009b:502) en Grobler et al. (2006:398) meld dat werkers wat **gereeld afwesig** is as gevolg van siekte en **siekverlof neem**, waarskynlik aan die ervaring van stres onderworpe is. Vyf (5) van die deelnemers (31%) het in tabel 6.20 genoem dat om **gereeld afwesig** te wees en **siekverlof** te neem, hulle werksbywoning beïnvloed het. Drie (3) van die deelnemers (19%) het aangedui dat stres hulle **werksbywoning** benadeel het, aangesien hulle **laat vir werk** gerapporteer en/of die **werk vroeg** verlaat het.

(c) Nalatigheid

Grobler et al. (2006:398) beklemtoon dat **nalatigheid** wat tot die besering van andere kan lei, asook die beskadiging van toerusting, as tekens van stres by werkers beskou kan word. Met verwysing na tabel 6.20 het vier (4) van die deelnemers (25%) genoem dat stres daartoe kan bydra dat hulle **nalatig kan wees wat die besering van hulself of ander mense** tot gevolg kan hê. **Nalatigheid wat tot die beskadiging van toerusting en masjinerie** kan lei, is deur drie (3) van die deelnemers (19%) uitgewys.

Om nie die veiligheidsregulasies binne die werkplek na te kom nie, kan onnodige ongelukke veroorsaak, veral wanneer daar nalatigheid met gevaarlike toerusting en masjinerie is (Mogorosi, 2009b:502). Binne die konteks van die wynkelder en veral die botteleringsafdeling is nalatigheid 'n groot risikofaktor vanweë die gevaarlike toerusting en masjinerie in hierdie afdeling.

Vanuit bogenoemde bevindinge blyk dit dat stres die wynkelderproduksiewerkers se werksgedrag die meeste in die vorm van hulle **werksverrigting** sal beïnvloed.

6.3.6.2 Stres en sosiale gedrag

Stres kan ook op deelnemers se sosiale gedrag 'n impak hê. Vraag 6.2 van die data-insamelinginstrument het hierop gefokus, soos in tabel 6.21 opgesom word.

Tabel 6.21: Stres en sosiale gedrag

Tipe sosiale gedrag	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Verminder interaksie met kollegas	7	8	15	94%
Probleme met toesighouers en ander kollegas	2	3	5	31%
Onttrek van familie/vriende	5	7	12	75%

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) antwoord kies.

Die bevindinge rakende die impak van stres op die deelnemers se sosiale gedrag, soos in tabel 6.21 saamgevat, sal volgende bespreek word.

(a) Verminderde interaksie met kollegas

Matthewman et al. (2009:307) meld dat **verminderde interaksie met kollegas** as 'n teken van stres by werkers kan dien. Vyftien (15) van die deelnemers (94%) is volgens tabel 6.21 van mening dat hulle **interaksie met kollegas verminder** wanneer hulle stres ervaar. Laasgenoemde kan veral problematies wees in die konteks van die wynkelder en botteleringsafdeling, aangesien kommunikasie van kardinale belang binne die skof en op die produksielyn is.

(b) Probleme met toesighouers en ander kollegas

Mogorosi (2009b:502) noem dat werkers wat aan baie stres blootgestel word, gewoonlik **probleme met toesighouers en ander kollegas** kan ervaar. Volgens tabel 6.21 kom **probleme met toesighouers en kollegas** minder by die wynkelderproduksiewerke voor, aangesien slegs vyf (5) van die deelnemers (31%) dit as 'n probleem geïdentifiseer het.

(c) Onttrek van familie en vriende

Louw et al. (1998:542) bevestig dat werkers wat aan uitermatige stres blootgestel word, gewoonlik probleme met interpersoonlike verhoudings ervaar. Stres blyk ook 'n sterk uitwerking op deelnemers se sosiale gedrag by die huis te hê, soos in tabel 6.21 gesien kan word. Twaalf (12) van die deelnemers (75%) het genoem dat hulle **van familie en vriende**

onttrek as hulle stres beleef. Steyl et al. (2011:2) meld dat, indien werkers meer geneig is om hulle aandag aan werksaangeleenthede te gee, hulle minder betrokke by hulle gesinslewe sal wees.

6.3.7 Stres en werkstressors

Sieberhagen, Pienaar en Els (2011:10) beveel aan dat organisasies ondersoek moet instel na die werksfaktore wat tot werkers se afwesigheid en die neem van siekverlof bydra. Die doel van afdeling 7 van die data-insamelinginstrument is om te bepaal wat die moontlike werkstressors binne die konteks van die wynkelder en botteleringsafdeling is.

Met vrae 7.1 tot 7.3 is daar gepoog om die werkstressors wat 'n uitwerking op deelnemers se stresvlakke en maatskaplike funksionering het, te identifiseer. Werkstressors ten opsigte van die **werksomgewing**, **werksverhoudinge** en **loopbaanontwikkeling** is ondersoek en word in tabel 6.22 uiteengesit.

Tabel 6.22: Werkstressors se impak op stresvlakke en maatskaplike funksionering

Tipe gedrag	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
(a) Werksomgewing				
Lang werksure	2	3	5	31 %
Skofwerk	3	5	8	50 %
Werkoorlading	4	5	9	56 %
Nakoming van spertye en teikens	2	1	3	19 %
(b) Werksverhoudinge				
Konflik met kollegas	6	5	11	69 %
Verantwoordelikheid neem vir ander mense	5	7	12	75 %
(h) Loopbaanontwikkeling				
Gebrek aan werksekuriteit	6	7	13	81 %
Gebrek aan loopbaanontwikkeling	3	5	8	50 %
Gebrekkige opleiding	4	5	9	56 %
Beperkte bevorderingsmoontlikhede	6	5	11	69 %

n=16 *

* Deelnemers kon meer as een (1) antwoord kies.

Met verwysing na tabel 6.22 sal die bevindinge van die studie in hierdie verband vervolgens bespreek word.

(a) Werksomgewing

Werkstressors wat deel van die werksomgewing vorm, is **lang werksure**, **skofwerk**, **werkoorlading** en die **nakoming van spertye en teikens**.

Tabel 6.22 dui aan dat **lang werksure** deur vyf (5) van die deelnemers (31%) as 'n werksomgewingstressor beskou is. **Skofwerk** het 'n telling van 50% gekry, aangesien ag (8)

van die deelnemers aanklank hierby gevind het. **Werkoorlading** (te veel werk) word deur Reynolds (2010:27) as 'n werkstressor beskou. Hierdie siening is deur nege (9) van die deelnemers (56%) ondersteun. Die **nakoming van spertye en teikens** is as die werksomgewingstressor met die minste impak geklassifiseer, aangesien slegs drie (3) van die deelnemers (19%) dit gekies het.

Alhoewel hierdie aspekte afsonderlik tot werkers se stres kan bydra, kan dit ook 'n interafhanklike uitwerking op mekaar uitoefen. Schreuder et al. (2006:280) noem byvoorbeeld dat werkoorlading daartoe kan bydra dat werkers baie langer ure moet werk, ten einde aan sperdatums te voldoen en om verskillende take te verrig wat as teikens gestel is.

(b) Werksverhoudinge

Konflik met kollegas en die **neem van verantwoordelikheid vir ander mense** het deel van **werksverhoudinge** gevorm. Indien daar swak verhoudinge tussen kollegas bestaan en konflik daaruit voortspruit, sal dit werkers se stres verhoog (Schreuder et al., 2006:279). Volgens tabel 6.22 het elf (11) van die deelnemers (69%) **konflik met kollegas** as 'n werksverhoudingstressor geklassifiseer. Om **verantwoordelikheid vir ander mense te neem**, word egter as meer stresvol beskou, aangesien twaalf (12) van die deelnemers (75%) hierdie as stressor gekies het. Laasgenoemde bevestig Matthewman et al. (2009:309) se bevinding dat om verantwoordelikheid vir kollegas te neem, gewoonlik deur werkers as die grootste werksverhoudingstressor geag word.

(c) Loopbaanontwikkeling

Loopbaanontwikkeling (vraag 7.3) was die laaste werkstressor waarop deelnemers kommentaar moes lewer. Laasgenoemde het op 'n **gebrek aan werksekuriteit, gebrekkige loopbaanontwikkeling, gebrekkige opleiding** en die **beperkte moontlikhede vir bevoordeing** gefokus.

Volgens Mogorosi (2009b:499) kan 'n **gebrek aan werksekuriteit en beperkte loopbaanontwikkeling** werkers se stresvlakke nadelig raak. Vanuit tabel 6.22 kan afgelei word dat 'n **gebrek aan werksekuriteit** vir die meeste deelnemers die grootste invloed op stresvlakke en maatskaplike funksionering het, aangesien dertien (13) van die deelnemers (81%) dit gekies het. 'n **Gebrek aan loopbaanontwikkeling** word deur ag (8) van die deelnemers (50%) as 'n loopbaanontwikkelingstressor geag. Schreuder et al. (2006:280)

beklemtoon dat gebrekkige vaardighede en opleiding werkers se stres kan vermeerder. **Gebrekkige opleiding** het 56% behaal, omdat nege (9) van die deelnemers hierby aanklank kon vind. Elf (11) van die deelnemers (69%) het **beperkte moontlikhede vir bevordering** as stresvol genoem. Volgens Wait et al. (2004:194) kan beperkte bevorderingsmoontlikhede werkers se stres laat toeneem.

6.3.8 Tema 4: Stres en die gesinslewe

Behalwe vir werkseise en stressors, blyk dit dat werkers ook aan toenemende eise in hulle gesinslewe blootgestel word (Steyl et al., 2011:1). In afdeling 8 van die data-insamelinginstrument is op die maatskaplike probleme, behoeftes en stressors wat wynkelderproduksiewerkers in die gesinslewe kan ervaar, gefokus. Daar is ondersoek ingestel na dit wat vir die wynkelderproduksiewerkers in die algemeen stres by die huis veroorsaak, wie hoofsaaklik vir die kinders se versorging verantwoordelik is en wie primêr vir die huishouding verantwoordelikheid neem.

Grinnell et al. (2005:79) noem dat, alhoewel daar gepoog kan word om struktuur aan die navorsingsproses te verskaf, moet die proses steeds buigsaam wees, ten einde voorsiening te maak vir aspekte waaraan aanvanklik nie gedink is nie. Aangesien die studie in die wynkelderproduksiewerkers se ervaring en belewing van hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering belangstel, was vraag 8.1 van die data-insamelinginstrument daarom as 'n oop vraag gestel. Die doel was om moontlike gesinsfaktore wat as stres in die deelnemers se gesinslewe manifesteer en waarvoor die data-insamelinginstrument dalk nie voorsiening gemaak het nie, te identifiseer. Sekere tendense is geïdentifiseer waarvan die resultate vervolgens in die onderstaande sub-temas aangebied sal word.

6.3.8.1 Tema 4 – Sub-tema 1: Finansies as gesinsfaktor

Eerstens het dit geblyk dat **finansies** as 'n groot stressor ervaar word en dat dit 'n negatiewe uitwerking op die gesinslewe, stresvlakke en maatskaplike funksionering van die deelnemers het. Dit het gewissel vanaf geldelike verpligtinge en rekeninge wat nie betaal kan word nie, na die behoefte van deelnemers om beter vir hulle kinders te kan sorg. Finansies as gesinsfaktor is in drie kategorieë verdeel waar die deelnemers se ervarings ter illustrasie in die mededelings weerspieël word.

(a) Verdien te min geld

Asiwe et al. (2015:3) meld dat werkers normaalweg onvoldoende finansiële vergoeding as problematies ervaar. Sommige van die deelnemers is van mening dat hulle **te min geld verdien**, want die "geld is nie genoeg nie" of hulle "salarisse is te klein" en dat laasgenoemde dus stres in werkers se gesinslewe veroorsaak. In tabel 6.23 het sommige deelnemers dit soos volg beskryf.

Tabel 6.23: Verdien te min geld as finansiële gesinsfaktor

Tema 4: Stres en die gesinslewe		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Finansies as gesinsfaktor	Verdien te min geld	"... daar is <u>nie genoeg geld</u> in ons huis nie ..." "... my <u>salaris is te klein</u> en ek kan nie by alles byhou nie ..."

Die deelnemers se siening dat daar geldelike tekort in hulle huishoudings is, kan as gevolg van verskillende faktore wees. Louw et al. (1998:547) noem byvoorbeeld dat baie vroue formele werk moet verrig, omdat mans se salarisse alleen onvoldoende is om gesinne te onderhou.

(b) Nakoming van geldelike verpligtinge

Die onvermoë van deelnemers om **geldelike verpligtinge na te kom**, is die tweede tendens wat geïdentifiseer is. Deelnemers se ervarings ten opsigte van hierdie geldelike gesinsfaktor word in tabel 6.24 gereflekteer.

Tabel 6.24: Nakoming van geldelike verpligtinge as finansiële gesinsfaktor

Tema 4: Stres en die gesinslewe		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Finansies as gesinsfaktor	Nakoming van geldelike verpligtinge	"... ek sukkel finansiëel ... dit is <u>moeilik</u> , want ek <u>kom nie by alles uit</u> nie ..." "... ek kan nie <u>my geldelike verpligtinge nakom</u> nie ..."

In tabel 6.24 kan gesien word dat deelnemers hulle geldelike probleme as "moeilik" ervaar, omdat hulle "nie by alles kan uitkom" en nie die "geldelike verpligtinge kan nakom nie".

Volgens Riekert et al. (2009:418) het gesinne wat meer as een broodwinner het, 'n groter gevoel van finansiële stabiliteit, aangesien die addisionele geld kan help om in gesinne se sekuriteitsbehoefte en ontspanningsbehoefte te voorsien. Dit kan meebring dat gesinne die ruimte het om hulle lewenstandaard te verbeter. Laasgenoemde impliseer egter dat geldelike verpligtinge eerstens gedek moet kan word.

(c) *Versorging van kinders se behoeftes*

Die derde kategorie as deel van finansies as stresvolle gesinsfaktor, was deelnemers se mening dat hulle nie voldoende vir hulle **kinders se behoeftes kan sorg** nie. Sommige deelnemers se ervaringe hieroor word in die mededelings van tabel 6.25 opgesom.

Tabel 6.25: Versorging van kinders se behoeftes as finansiële gesinsfaktor

Tema 4: Stres en die gesinslewe		
Sub-tema 1	Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Finansies as gesinsfaktor	Versorging van kinders se behoeftes	"... ek kan nie vir <u>my kind finansiëel sorg</u> soos ek graag sou wou nie ... ek voel soos 'n mislukking as moeder ..." "... ek stres oor <u>geld en hoe ek vir my kinders gaan sorg</u> ... ek wens ek kan meer geld verdien ..."

Uit tabel 6.25 is dit ooglopend dat deelnemers stres ervaar en bekommerd is oor hoe hulle "finansiëel vir hulle kinders gaan sorg". Om finansiëel vir kinders te sorg, behoort ook vir enkelouers 'n groter bekommernis te wees, aangesien, soos Steyl et al. (2011:11) tereg noem, getroude paartjies gesamentlik 'n hoër huishoudelike inkomste kan hê, wat geldelike druk in 'n mate behoort te verlig.

6.3.8.2 Tema 4 – Sub-tema 2: Middele-afhanklikheid van gesinslede as gesinsfaktor

Die tweede gesinsfaktor wat uitgewys is, is **middele-afhanklikheid van gesinslede** as faktor wat die gesinslewe strem. Laasgenoemde het volgens deelnemers konflik, argumentering, verbale mishandeling (vloekery) en fisiese geweld ingesluit. Deelnemers het dit soos volg verwoord:

- "... my ma en tannie is drinkers en dit veroorsaak konflik en stryery in die huis ..."

- "... naweke is my pa dronk en hy raak moeilik met my ma ... hy vloek my ma in die openbaar en dis nie vir my mooi nie ..."
- "... ek kan 'n boek skryf oor ons gesin ... daar word gesteel, getik en mandrax gerook ... dit veroorsaak baie bakleiery in die huis ... die dwelms, stelery en bakleiery by die huis laat my stres ... daar kom ook skollies by ons huis ..."

Fisher en Harrison (2000:174) noem dat gesinslede gewoonlik hulle gevoelens onderdruk en oorlewingsgedrag aanleer in 'n poging om 'n balans te handhaaf binne die gesin waar 'n gesinslid 'n probleem met middele-afhanklikheid het.

6.3.8.3 Tema 4 - Sub-tema 3: *Gesinskonflik as gesinsfaktor*

Algemene **gesinskonflik** is die derde faktor wat negatief op die deelnemers se stresvlakke en maatskaplike funksionering in die gesinslewe inwerk. Deelnemers het hulle ervarings soos volg uitgespreek:

- "... ek is die broodwinner van die gesin, maar ek het geen sê in die huishouding nie ..."
- "... ek woon nog by my ma ... my broer vat my goed sonder my toestemming en as ek praat daaroor dan sry ek en my ma weer daaroor ..."
- "... waar ek bly hou die mense van stry en kla oor dinge ... hulle sal kla oor kos en stry oor geld ..."
- "... daar is probleme tussen my en my kind se pa ... my kind se pa het van die aardbol af verdwyn en ons praat nie met mekaar nie ... hy maak nie moeite met my kind nie ..."

Dit blyk vanuit bogenoemde mededelings dat gesinskonflik met swak kommunikasie tussen gesinslede verband hou. Dit wissel van "om nie met mekaar te praat nie", "te kla" tot 'n "stryery" tussen die gesinslede. Sosiale interaksie tussen en ondersteuning van gesinslede kan as 'n belangrike buffer teen stres dien (Aldwin, 2007:244), maar die teenoorgestelde is daarom ook waar. Indien die gesin nie as 'n beskerming dien om stres te hanteer nie, sal die gesin as 'n bykomende stressor ervaar word. Louw en Edwards (1998:591) noem dat, indien daar nie ondersteunende gesinsverhoudinge bestaan nie, werkers meer vatbaar vir stres en uitbranding is.

6.3.8.4 Tema 4 – Sub-tema 4: Ouerlike verpligtinge as gesinsfaktor

Die vierde gesinsfaktor wat deelnemers se stresvlakke en maatskaplike funksionering belemmer, is deelnemers se **ouerlike verpligtinge**. Ook hier het twee tendense, naamlik **kinders se grootmaak** en **rolkonflik en roloorbelaeding** na vore gekom. Dit sal volgende bespreek word en met deelnemers se mededelings toegelig word.

(a) *Kinders se grootmaak*

Deelnemers is as deel van die **kinders se grootmaak** onder meer oor hulle kinders se "opvoeding" en "dissiplinerings" besorgd, soos uit die onderstaande mededelings blyk.

- "... ek is 'n enkelouer ... daar is nie 'n sterk vadersfiguur nie ... ek moet my kinders geestelik opvoed, maar ek is alleen ..."
- "... ek moet liefde gee en my kinders ook dissiplineer ..."
- "... ek moet my kind maniere leer ... my kind moet altyd netjies wees ... my kind moet 'n goeie opvoeding kry om eendag 'n goeie mens te wees ..."

Vanuit bogenoemde narratiewe is dit duidelik dat die deelnemers hulle kinders 'n "goeie" en "geestelike opvoeding" wil gee, deur hulle "maniere te leer" en deur hulle "kinders te dissiplineer", om sodoende "goeie mense te wees". Hierdie aspekte behels dus die kinders se dissiplinerings ten einde aanvaarbare sosiale en geestelike norme en waardes aan te leer. Suraj-Narayan (2010:238) noem tereg dat die eise wat ouerskap stel, by tye vir ouers oorweldigend kan wees, soos ook blyk die ervaring van die deelnemers te wees.

(b) *Rolkonflik en roloorbelaeding*

Die tendens bestaan dat al hoe meer vroue die arbeidsmark betree en in baie gevalle veroorsaak werksverpligtinge botsings met die tradisionele siening van vroue se rol as moeders en tuisteskeppers (Steyl et al., 2011:4). Nog 'n bevinding van die studie was dat sommige vroulike deelnemers **rolkonflik en roloorbelaeding** ervaar, aangesien hulle moet werk om hulle kinders te versorg, maar terselfdertyd hulle kinders se versorging aan ander moet oorlaat. Hierdie aspekte is soos volg deur die vroulike deelnemers verwoord:

- "... vir my as enkelouer is dit moeilik om nagskof te werk, want wie kyk dan na my kindersek voel ek skeep my kinders af ... dis baie moeilik vir my ..."

- "... my kinders is klein en hulle huil as ek moet gaan werk ... dit laat my vreeslik sleg voel, want hulle verstaan nie dat ek moet gaan werk om vir hulle te sorg nie ..."

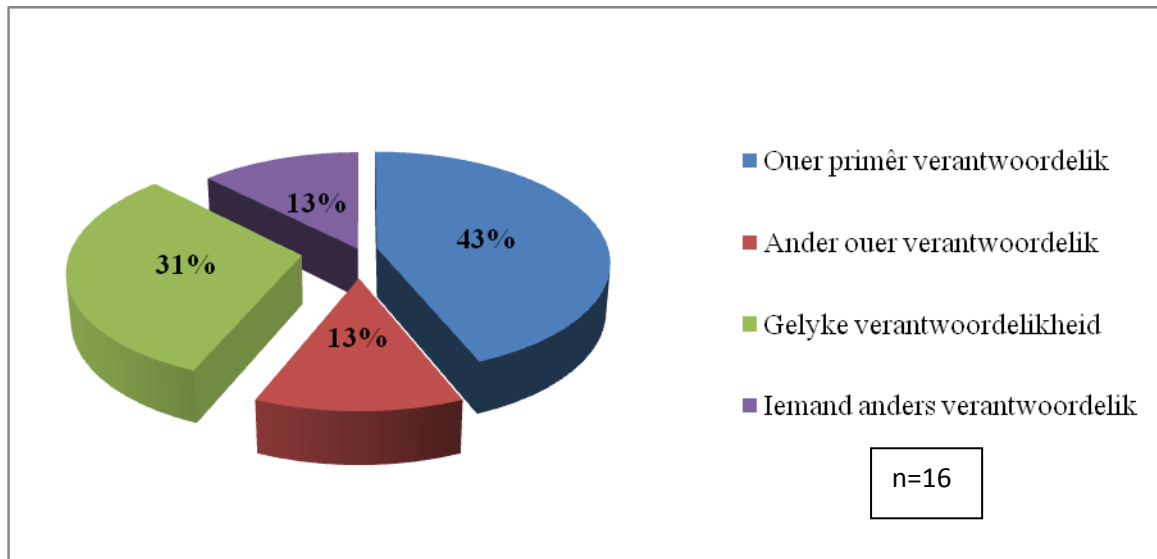
Uit bogenoemde mededelings van die vroulike deelnemers kan gesien word dat hierdie **rolkonflik en roloorbelading** hulle "vreeslik sleg laat voel", omdat hulle "voel die kinders word afgeskeep". Laasgenoemde toon ooreenstemming met Riekert et al. (2009:421) se bevinding dat werkende moeders geneig is om veral skuldgevoelens, frustrasie en ontevredenheid te ervaar in die strewe na die vervulling van al die verlangde rolle en verpligtinge.

Asiwe et al. (2015:4) meld dat vroulike werkers gewoonlik meer werkstres as hulle manlike eweknieë ervaar. Dit is heel waarskynlik as gevolg van die vroulike werkers se strewe daarna om aan werksverpligtinge, werkseise en gesinsverantwoordelikhede aan die een kant en die versorging van hulle kinders aan die ander kant te voldoen. Suraj-Narayan (2010:238) noem juis dat dit vir die meeste vroue stresvol is om werkseise en die grootmaak van kinders te probeer balanseer.

Dit is duidelik dat die gesinslewe sy eie verantwoordelikhede, pligte en take vir die deelnemers inhou en dat hierdie aspekte ook in die deelnemers se daaglikse maatskaplike funksionering bestuur moet word. Volgens Newman et al. (1995:579) is die gesinsfaktore wat gewoonlik die meeste konflik met die werk kan meebring, die hoeveelheid ure wat nodig word vir huislike verpligtinge, asook die kinders se versorging. Vrae 8.2 en 8.3 van die data-insamelinginstrument het gevolglik gefokus op wie hoofsaaklik vir die deelnemers se kinders verantwoordelik is, asook wie hoofsaaklik na die huislike verpligtinge omsien. Dit word hierna bespreek, aangesien dit deel van stres binne die gesinslewe kan vorm.

6.3.8.5 *Versorging van kinders*

Volgens Gibson et al. (2006:200) kan die versorging van kinders onder meer tot individue se stres bydra. Deelnemers is by vraag 8.2 van die data-insamelinginstrument gevra om aan te dui wie hoofsaaklik vir hulle kinders se versorging verantwoordelik is. Die bevindinge word in figuur 6.5 saamgevat.



Figuur 6.5: Verantwoordelikheid vir kinders se versorging

Deelnemers kon uit vier (4) moontlike opsies kies. Eerstens kon deelnemers self die primêre verantwoordelikheid vir die kinders se versorging neem. Die tweede opsie was dat die ander ouer hoofsaaklik as verantwoordelik beskou word. Derdens kon deelnemers kies dat beide ouers gelyke verantwoordelikhede vir die kinders se versorging neem en die laaste opsie was dat 'n derde party primêr na die kinders se versorging omsien. Die bevindinge hiervan, soos in figuur 6.5 opgesom word, word vervolgens bespreek.

(a) Deelnemers is verantwoordelik vir kinders se versorging

Vanuit figuur 6.5 kan afgelei word dat sewe (7) van die deelnemers (43%) aangedui het dat hulle hoofsaaklik vir hulle kinders se versorging verantwoordelikheid neem. Omdat hierdie deelnemers almal vroulike wynkelderproduksiewerkers was, beteken dit dus dat 88% van die ag (8) dames wat aan die studie deelgeneem het, primêr vir hulle kinders se versorging verantwoordelikheid aanvaar.

Craig (1996:531) noem dat vroue in baie gevalle as enkelouers en dus alleenbroodwinners moet funksioneer. Dit is dan ook met die meeste van die ongetroude vroulike wynkelderproduksiewerkers die geval. Enkelouers beskik nie oor dieselfde ondersteuning as getroude paartjies nie en kan daarom waarskynlik meer stres beleef (Riekert et al., 2009:422). Omdat die kinders se versorging dus meer stres vir die vroulike wynkelderproduksiewerkers behoort te veroorsaak, kan dit hulle maatskaplike funksionering negatief beïnvloed.

(b) Ander ouer is verantwoordelik vir kinders se versorging

Soos aangedui in figuur 6.5, was daar twee (2) manlike deelnemers (13%) wat genoem het dat hulle vrouens hoofsaaklik vir die kinders se versorging verantwoordelikheid neem. Newman et al. (1995:579) bevestig dat veral kinderversorging in baie gevalle steeds hoofsaaklik as 'n vrou se plig en verantwoordelikheid beskou word. Die gevolgtrekking kan gemaak word dat hierdie twee manlike deelnemers waarskynlik minder stres in hierdie verband sal ervaar, aangesien die kinders se versorging nie primêr op hulle skouers rus nie.

(c) Ouers deel gelyke verantwoordelikheid vir kinders se versorging

Die derde opsie is dat beide ouers in 'n gelyke mate vir die kinders se versorging verantwoordelik is. Volgens figuur 6.5 het vyf (5) manlike deelnemers (31%) hierdie keuse uitgeoefen. Die drie (3) getroude manlike deelnemers het almal hierdie keuse gemaak. Dit vind aanklank by Riekert et al. (2009:422) wat meld dat getroude paartjies makliker kwessies aangaande kinders hanteer, omdat die ouers 'n gedeelde verantwoordelikheid hiervoor kan neem. Laasgenoemde impliseer ook dat die stres wat dit moontlik kan veroorsaak, ook gedeel kan word. Dit blyk dat werkende vaders al hoe meer ouerlike verantwoordelikhede aanvaar en meer met hulle kinders se versorging uithelp (Steyl et al., 2011:4).

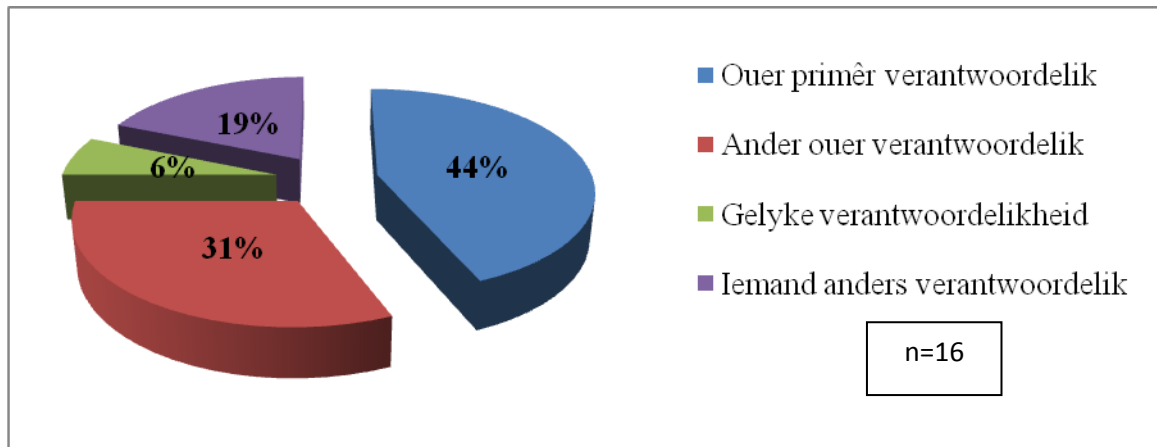
(d) Derde party is verantwoordelik vir kinders se versorging

Met verwysing na figuur 6.5, was daar twee (2) van die deelnemers (13%), een (1) manlike deelnemer en een (1) vroulike deelnemer, wat genoem het dat iemand anders na hulle kinders se versorging omsien. Dit sal dus te verstane wees indien die aanname gemaak word dat hierdie twee (2) deelnemers minder stres sal ervaar, aangesien hulle nie primêre verantwoordelikheid vir die kinders se versorging neem nie.

Aangesien die verantwoordelikheid vir die huishoudelike pligte ook moontlik stres kan veroorsaak, wou die studie vervolgens bepaal wie vir die huislike pligte aanspreeklik gehou word.

6.3.8.6 Huishoudelike pligte

Met vraag 8.3 van die data-insamelinginstrument is daar ondersoek ingestel na wie hoofsaaklik vir die huishoudelike pligte verantwoordelik is. Die bevindinge word in figuur 6.6 saamgevat.



Figuur 6.6: Verantwoordelikheid vir huishoudelike pligte

Net soos met die verantwoordelikheid wat vir die kinders se versorging geneem word, is die aanspreeklikheid vir die huishoudelike pligte in dieselfde vier opsies gegroepeer en word dit volgende, met verwysing na figuur 6.6, bespreek.

(a) Deelnemers is verantwoordelik vir huishoudelike pligte

Figuur 6.6 dui daarop dat sewe (7) van die deelnemers (44%) van mening is dat hulle hoofsaaklik vir die huishoudelike take van die gesin verantwoordelik is. Van hierdie getal was ses (6) vroulike deelnemers. Dit beteken daarom dat 75% (6/8) van die vroulike deelnemers hulself as primêr verantwoordelik vir hulle huishoudelike pligte beskou. Louw et al. (1998:549) noem dat daar voorwaar na vroue se "dubbele dag" verwys kan word, aangesien vroue bedags werk, maar daarna ook die huislike verpligtinge en versorging van kinders moet waarneem. Hierdie addisionele take en verantwoordelikhede behoort dus die vroulike wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke te vermeerder en hulle maatskaplike funksionering te belemmer.

(b) Ander ouer is verantwoordelik vir huishoudelike pligte

Met verwysing na figuur 6.6 het vyf (5) manlike deelnemers (31%) aangedui dat hulle vrouens primêr verantwoordelikheid vir die verrigting van huishoudelike take neem. Daar sal gevolglik minder eise aan hierdie deelnemers gestel word ten opsigte van hulle energie en tyd wat daaglik aan hierdie aktiwiteite afgestaan moet word. Volgens Louw et al. (1998:579) is daar soms onder Suid-Afrikaanse mans 'n geneigdheid om min met huislike take uit te help.

(c) *Ouers deel gelyke verantwoordelikheid vir huishoudelike pligte*

Slegs een (1) manlike deelnemer (6%) het aangedui dat hy gelyke verantwoordelikheid neem vir die afhandeling van huishoudelike take, soos in figuur 6.6 uitgebeeld word. Steyl et al. (2011:4) noem dat manlike werkers al hoe meer by die huishouding betrokke raak, ten einde hulle lewensmaats (wat ook werksaam is) te ondersteun.

(d) *Derde party is verantwoordelik vir huishoudelike pligte*

Volgens figuur 6.6 het drie (3) van die deelnemers (19%) genoem dat ander persone die primêre verantwoordelikheid neem vir die uitvoering van die huishoudelike take. Hier kan die aanname dus ook gemaak word dat hierdie deelnemers minder stres sal ervaar, aangesien hulle nie primêr verantwoordelik vir die huishoudelike pligte is nie en daarom meer tyd tot hulle beskikking behoort te hê.

Tot dusver is verskillende maatskaplike behoeftes, probleme en stressors in die wynkelderproduksiewerkers se werkskonteks en gesinslewe geïdentifiseer wat op stresvlakke en maatskaplike funksionering 'n uitwerking het. Die volgende fokus is op die moontlike waarde, al dan nie, van werknemberbystandsprogramme om hierdie aspekte te help aanspreek.

6.3.9 Werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers

Afdeling 9 van die data-insamelinginstrument het op werknemberbystandsprogramme gefokus. Eerstens moes daar bepaal word of deelnemers met die begrip van "werknemberbystandsprogramme" bekend was. Tweedens wou die studie vasstel watter tipe werknemberbystandsprogrammodel die deelnemers sou verkies. Die studie het egter ook daarin belanggestel om uit te vind wat die deelnemers as moontlike voordele beskou indien die wynkelder sodanige intervensie sou implementeer. Laasgenoemde het op moontlike voordele vir die werkers, maar ook voordele vir die wynkelder, gefokus. Hierdie aspekte word volgende bespreek.

6.3.9.1 Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme

Vraag 9.1 van die data-insamelinginstrument wou bepaal of deelnemers met die term "werknemberbystandsprogram" bekend was. Viertien uit sestien (14/16) deelnemers (88%) het nie geweet wat 'n "werknemberbystandsprogram" is nie. Slegs twee (2) van die deelnemers (12%) het geblyk moontlik 'n idee te kon hê, soos vervolgens deur hulle verwoord is:

- "... dit is iemand wat my moet help met my probleme wat ek by die werk het ..."
- "... dis 'n program by die werk wat die werkers met hulle probleme moet help ..."

Volgens bogenoemde mededelings word 'n "werknemberbystandsprogram" deur die deelnemers beskou as "iemand" of 'n "program" by "die werk" wat werkers met "werksverwante probleme moet help". Jacobson et al. (2008:18) omskryf 'n "werknemberbystandsprogram" as 'n werksgebaseerde program wat organisasies ondersteun om probleme rondom produktiwiteit aan te spreek en om werkers te help met die identifisering en oplos van persoonlike probleme wat werksverrigting beïnvloed. Gevolglik maak bogenoemde sienings van die deelnemers ten opsigte van 'n "werknemberbystandsprogram" dus sin.

6.3.9.2 Keuse van werknemberbystandsprogrammodelle

Wanneer daar op die benutting van 'n gepaste werknemberbystandsprogrammodel besluit word, is dit belangrik om die voorkeure van die werkers te oorweeg (Govender et al., 2009:410). Daarom het vraag 9.2 van die data-insamelinginstrument gepoog om te bepaal watter werknemberbystandsprogrammodel deelnemers sou verkies, indien sulke dienste binne die winkelder beskikbaar sou wees. Deelnemers kon 'n keuse tussen die interne model (vraag 9.2.1) of die eksterne model (vraag 9.2.2) uitoefen. Die resultate hiervan word in tabel 6.26 aangedui.

Tabel 6.26: Keuse van werknemberbystandsprogrammodel

Tipe werknemberbystands- programmodel	Manlike deelnemers	Vroulike deelnemers	Totale deelnemers	Totale persentasie
Interne model	7	4	11	69%
Eksterne model	1	4	5	31%
Totaal	8	8	16	100%

n = 16

Vanuit tabel 6.26 blyk dit dat elf (11) van die deelnemers (69%) ten gunste daarvan is dat die winkelder die interne werknemberbystandsprogrammodel moet volg. Dit sal dus beteken dat die winkelder 'n maatskaplike werker voltyds in diens moet neem om hierdie diens aan

werkers te bied. Slegs vyf (5) van die deelnemers (31%) het genoem dat hulle die eksterne werknemberbystandsprogrammodel verkies. Dit is opvallend uit tabel 6.26 dat die helfte van die vroulike deelnemers die interne model en die ander helfte die eksterne model verkies. Daarteenoor blyk dit dat die manlike deelnemers aansienlik meer ten gunste van die interne model is met sewe van die ag (7/8) manlike deelnemers (88%) wat hierdie keuse uitgeoefen het.

Die vraag ontstaan nou watter faktore 'n rol gespeel het in die deelnemers se keuses van die tipe werknemberbystandsprogrammodel wat hulle verkies. By vraag 9.3 van die data-insamelinginstrument moes deelnemers redes verskaf en dus motiveer waarom hulle die spesifieke werknemberbystandsprogrammodel gekies het. Dit geniet volgende aandag.

6.3.9.2.1 Redes vir die keuse van die interne werknemberbystandsprogrammodel

Soos hierbo genoem, het elf (11) van die deelnemers (69%) verkies dat die wynkelder 'n interne werknemberbystandsprogrammodel moet benut. Dit blyk dat die keuse vir die interne werknemberbystandsprogrammodel grotendeels om twee redes gekies is. Vervolgens word hieraan aandag gegee.

(a) Daaglikse beskikbaarheid van dienste

Vanuit die studie se bevindinge wil dit voorkom dat die **daaglikse beskikbaarheid van dienste** 'n belangrike rede is waarom deelnemers die interne werknemberbystandsprogrammodel gekies het. Laasgenoemde hou verband daarmee dat deelnemers meen die "dienste is daaglik beskikbaar", aangesien die maatskaplike werker voltyds in diens van die wynkelder is. Dit kan deur middel van die volgende voorbeelde in tabel 6.27 bevestig word.

Tabel 6.27: Daaglikse beskikbaarheid van werknemberbystandsprogramdienste

Tema: Redes vir keuse van die interne werknemberbystandsprogrammodel	
Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Daaglikse beskikbaarheid van dienste	<p>"... 'n interne maatskaplike werker <u>sal daaglik beskikbaar wees</u> ... jy weet nooit wanneer daar 'n krisis oor jou pad kan kom nie en jy dan dringende hulp nodig het nie ..."</p> <p>"... om die werkers <u>elke dag te kan help</u> as hulle probleme het ..."</p> <p>"... mense het <u>elke dag</u> probleme, so dit is noodsaaklik dat <u>hier daaglik iemand is</u> om te help ..."</p> <p>"... mense verskil en werkers <u>gaan daaglik</u> deur gemoedsveranderinge en probleme ... as hier <u>daaglik iemand is</u> wat kan raad gee of berading ... jy kan knak as jy goed te lank inhou en nie praat nie ... jy kan jou swaar laste deel ..."</p>

Dit word uit tabel 6.27 se mededelings duidelik dat deelnemers die **daaglikse beskikbaarheid van dienste** as belangrik ag. Dit toon ooreenstemming met Grobler et al. (2006:399) wat benadruk dat dienste vir werkers toeganklik moet wees.

(b) Vinniger intervensie

Die tweede rede waarom deelnemers die interne werknemberbystandsprogrammodel gekies het, blyk te wees hulle behoefte daaraan dat **intervensie vinnig** moet plaasvind, omdat die maatskaplike werker voltyds in diens van die wynkelder is. In tabel 6.28 word hierdie sieninge van die deelnemers weerspieël.

Tabel 6.28: Vinniger intervensie

Tema: Redes vir keuse van die interne werknemberbystandsprogrammodel	
Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Vinniger intervensie	<p>"... dan is die maatskaplike werker daagliks hier om te help ... dan <u>hoef jy nie te wag nie</u> ..."</p> <p>"... as daar probleme opduik kan jy <u>vinniger gehelp word en minder wag</u> ... hanteer situasies voordat jy later 'n krisis moet verhoed ..."</p> <p>"... as jy nodig het om oor iets te praat dan <u>hoef jy nie te wag nie</u>, want 'n voltydse persoon is op die perseel beskikbaar wat jou <u>gou kan help</u> ..."</p> <p>"... as daar <u>probleme is moet dit dadelik hanteer kan word</u>...dit sal daarom beter wees as die maatskaplike werker vir die wynkelder werk ..."</p>

Tabel 6.28 se mededelings van deelnemers openbaar die wynkelderproduksiewerke die behoefte dat hulle "nie wil wag nie" en "vinniger" en "gou gehelp kan word" sodat probleme "dadelik hanteer kan word". Deelnemers se behoefte aan **vinniger intervensie** word bevestig deur Jacobson et al. (2008:18) wat noem dat die interne werknemberbystandsprogrammodel juis deur vinniger, persoonlike diens en hoë sigbaarheid binne die werkplek gekenmerk word. Spitzer et al. (1993:352) is ook van mening dat, indien werknemberbystandsprogramdienste op die organisasie se perseel beskikbaar is, dienste gewoonlik meer toeganklik vir werkers is.

Elf (11) van die wynkelderproduksiewerke (69%) is ter samevatting van mening dat die interne werknemberbystandsprogrammodel dienste aan hulle kan bied wat daagliks beskikbaar is en wat vinnig aangebied kan word. Sieberhagen (2011:12) noem dat, indien organisasies ook die interne werknemberbystandsprogrammodel verkies, dit gewoonlik verband hou daarmee dat hierdie model meer spesifieke ("custom made") dienste kan verskaf. Dienste kan dus vir elke organisasie se unieke behoeftes, funksionering en werksdinamika voorsiening maak, ten einde aan die werkers se behoeftes te voldoen, maar ook om organisatoriese en besigheidsdoelwitte te bereik.

Die ander deelnemers se keuse van die eksterne werknemberbystandsprogrammodel sal volgende aandag geniet.

6.3.9.2.2 Redes vir die keuse van die eksterne werknemberbystandsprogrammodel

Volgens tabel 6.26 verkies vyf (5) van die deelnemers (31%) dat die wynkelder die eksterne werknemberbystandsprogrammodel implementeer. Volgens Sieberhagen et al. (2011:11) is die

meeste werkers gewoonlik teen die interne werknemberystandsprogrammodel gekant vanweë die siening dat vertroue en konfidensialiteit nie gehandhaaf sal word, indien die maatskaplike werker ook in diens van die organisasie is nie. Laasgenoemde siening is deur hierdie vyf (5) deelnemers (31%) gesteun en word juis as die redes vir die keuse van die eksterne werknemberystandsprogrammodel aangevoer. Dit word vervolgens aan die hand van die deelnemers se mededelings bespreek.

(a) Handhawing van vertrouensverhouding

Die belangrikheid dat daar 'n sterk **vertrouensverhouding** tussen die maatskaplike werker en die werkers bestaan, blyk 'n belangrike oorweging vir die keuse van die eksterne werknemberystandsprogrammodel te wees. Laasgenoemde is, met verwysing na tabel 6.29, soos volg deur die deelnemers verwoord.

Tabel 6.29: Handhawing van vertrouensverhouding

Tema: Redes vir keuse van die die eksterne werknemberystandsprogrammodel	
Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Handhawing van vertrouensverhouding	"... as ek bedruk voel, wil ek praat met <u>iemand wat ek kan vertrou</u> en wat nie sal uitpraat nie ..." "... ek soek 'n eksterne maatskaplike werker <u>wat ek kan vertrou</u> ..."

Die sukses, al dan nie, van werknemberystandsprogramme word sterk deur werkers se "vertroue" in die maatskaplike werker en die dienste beïnvloed (Gibson et al., 2006:218). Laubscher (2002:36) maak melding daarvan dat werkers huiwerig kan wees om aan werknemberystandsprogramme deel te neem, indien hulle bang is hulle privaat probleme sal met kollegas gedeel word. Hieruit is dit ooglopend dat die maatskaplike werker 'n sterk **vertrouensverhouding** met werkers sal moet opbou, ten einde geloofwaardigheid in die dienste te verseker.

Taute et al. (2009:387) meld juis dat die professionele **vertrouensverhouding** slegs bereik kan word, indien werkers se inligting vertroulik hanteer word. Hand-aan-hand met die beginsel van vertroulikheid, is die beginsel van konfidensialiteit wat gehandhaaf moet word. Hierdie aspek is die volgende faktor wat baie belangrik vir die deelnemers is wanneer die eksterne werknemberystandsprogrammodel gekies word.

(b) Handhawing van konfidensialiteit

Dit blyk dat die behoefte aan **konfidensialiteit** vir deelnemers swaar oorweging geniet en hulle juis die eksterne werknemberbystandsprogrammodel gekies het vanweë hulle oortuiging dat 'n eksterne maatskaplike werker hulle "sake privaat kan hou" en werkers se probleme "vertroulik" sal hanteer. Die mededelings wat in tabel 6.30 weergegee word, bevestig dit.

Tabel 6.30: Handhawing van konfidensialiteit

Tema: Redes vir keuse van die eksterne werknemberbystandsprogrammodel	
Kategorie	Narratiewe van deelnemers
Handhawing van konfidensialiteit	<p>"... 'n eksterne maatskaplike werker ken nie al my privaat besigheid nie en is ook nie met my kollegas bevriend nie ... dit moet iemand wees wat <u>my sake privaat kan hou</u> ..."</p> <p>"... ek weet van kollegas met probleme, maar hulle wil nie praat nie, want hier skinder ons mos dat dit klap ... niks bly <u>vertroulik</u> nie ..."</p> <p>"... ek sal gemaklik voel om met 'n eksterne persoon te praat, want niks bly <u>konfidensieel</u> hier binne die wynkelder nie ..."</p> <p>"... mens het probleme wat jy <u>privaat wil bespreek</u> ..."</p>

Jacobson et al. (2008:18) maak juis melding daarvan dat, alhoewel beide die interne en die eksterne model dieselfde dienste kan lewer, werkers meestal die eksterne werknemberbystandsprogrammodel verkies, omdat daar 'n groter moontlikheid is dat **konfidensialiteit** hier gewaarborg is. **Konfidensialiteit** word as die hoeksteen van 'n suksesvolle werknemberbystandsprogram beskou (Peters, 1999:93).

Ter opsomming blyk dit dus dat, ongeag watter werknemberbystandsprogrammodel binne die wynkelder geïmplementeer sou word, die toeganklikheid en beskikbaarheid van dienste, sowel as die vertrouensverhouding en die handhawing van konfidensialiteit deur die maatskaplike werker, van kardinale belang vir die wynkelderproduksiewerke is. Om professionele verhoudings wat deur vertroue en wedersydse respek gekenmerk word, te bou, word deur Kotze (2001:25) as belangrik beskou vir die suksesvolle implementering van werknemberbystandsprogramme. Vervolgens wou die studie bepaal of die wynkelderproduksiewerke die daargestelling van werknemberbystandsprogramme as voordelig vir die werkers en die wynkelder beskou, al dan nie.

6.3.9.3 Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers

Sieberhagen et al. (2011:2) meld dat werknemberbystandsprogramme 'n wyse is waarop werkers ondersteuning vanaf hulle werk kan ontvang en dat dit verskillende voordele vir werkers kan inhou, indien hulle van hierdie dienste gebruik maak. Vraag 9.4 van die data-insamelinginstrument wou bepaal wat deelnemers se menings is aangaande die moontlike voordele wat werknemberbystandsprogramme vir die wynkelderproduksiewerkers sal kan inhou. Die deelnemers het vyf (5) aspekte geïdentifiseer wat vervolgens bespreek sal word.

(a) Verhoogde werkseffektiviteit

Die deelnemers is van mening dat werknemberbystandsprogramdienste tot **verhoogde werkseffektiviteit** vir die werkers kan lei. Hierdie moontlike voordeel het die deelnemers soos volg verwoord, soos in tabel 6.31 opgesom word.

Tabel 6.31: Verhoogde werkseffektiviteit as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Verhoogde werkseffektiviteit	"... ons stres sal minder wees en ons sal <u>lekkerder werk</u> ..." "... as die werkers hulp gekry het, sal hulle <u>beter en vinniger werk</u> ..."

Vanuit tabel 6.31 se mededelings het deelnemers **verhoogde werkseffektiviteit** as "lekkerder werk" en "beter en vinniger werk" beskryf. Sieberhagen (2011:11) ondersteun die siening dat **verhoogde werkseffektiviteit** en beter produktiwiteit van werkers van die redes kan wees waarom werknemberbystandsprogramme benut word.

(b) Beradingsdienste

Deelnemers is van mening dat werkers oor hulle "probleme kan praat" en "professionele hulp kan kry" deur werknemberbystandsprogramme se **beradingsdienste** te benut. In tabel 6.32 word deelnemers se mededelings oor hierdie moontlike voordeel uitgelig.

Tabel 6.32: Beradingsdienste as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Beradingsdienste	<p>"... dit sal 'n groot las van werkers se skouers afhaal as hulle <u>professionele hulp kan kry</u> om hulle probleme te help oplos..."</p> <p>"... dit kan werkers help om oor privaat <u>probleme te praat</u> wanneer hulle dit benodig ..."</p> <p>"... werkers kan gehelp word en oor hulle <u>probleme praat</u> ..."</p> <p>"... die werkers sal minder stres hê as hulle kan <u>praat oor hulle probleme</u> ..."</p>

Uit table 6.32 word dit ooglopend dat hierdie behoefte om oor "probleme te praat" 'n behoefte aan **beradingsdienste** is. Volgens Du Plessis (1999:25) verkies organisasies dat maatskaplike werkers as werknemberbystandsprogrampraktisyns optree, aangesien berading en terapeutiese dienste deel van intervensie vorm.

(c) Verbetering in werkers se moraal

Aangesien werkers hulp vir hulle probleme kan kry, sal dit volgens die deelnemers daartoe bydra dat daar 'n **verbetering in die werkers se moraal** is. Deelnemers het in tabel 6.33 hulle sieninge in hierdie verband soos volg opgesom.

Tabel 6.33: Verbetering in werkers se moraal as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Verbetering in werkers se moraal	<p>"... programme kan aangebied word om almal met 'n <u>goeie gemoed</u> te laat werk ..."</p> <p>"... dinge sal ligter wees vir die werkers en hulle sal minder stres...dan kan jy met 'n <u>positiewe ingesteldheid</u> kom werk ..."</p>

Vanuit die mededelings van die wynkelderproduksiewerkers in tabel 6.33 sal die werkers met 'n "goeie gemoed" en "positiewe ingesteldheid" werk, indien hulle van werknemberbystandsprogramdienste gebruik kan maak. Sieberhagen et al. (2011:11) meld juis

dat een van die redes waarom organisasies werknemberystandsprogramme implementeer, ten doel het om werkers se moraal te verbeter.

(d) *Verbetering in kommunikasie*

Volgende identifiseer die deelnemers 'n **verbetering in kommunikasie** as nog 'n moontlike voordeel wat werknemberystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers kan inhou. In tabel 6.34 het deelnemers die volgende hieroor te sê gehad.

Tabel 6.34: Verbetering in kommunikasie as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Verbetering in kommunikasie	<p>"... dit kan help met <u>beter kommunikasie</u> en jou gelukkiger maak ..."</p> <p>"... ons sal mekaar beter verstaan en <u>kommunikasie sal verbeter</u> ..."</p>

Vanuit tabel 6.34 se mededelings beskou deelnemers "beter kommunikasie" as 'n moontlike voordeel wat werknemberystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers kan inhou. Grobler et al. (2006:30) noem juis dat swak kommunikasie binne organisasies werkers se werkstres kan verhoog.

(e) *Aanleer van nuwe vaardighede*

Asiwe et al. (2015:2) noem dat, as werkers oor onvoldoende vaardighede en vermoëns beskik, hulle makliker werkoorslading kan ervaar wat dan gevolglik vir die werkers meer stres kan veroorsaak. Die deelnemers het juis werkers se **aanleer van nuwe vaardighede** as nog 'n moontlike voordeel van werknemberystandsprogramme beskou. Die deelnemers se sieninge word in tabel 6.35 uiteengesit.

Tabel 6.35: Aanleer van nuwe vaardighede as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Aanleer van nuwe vaardighede	<p>"... dit sal werkers positief maak, want hulle kan <u>iets nuuts leer</u> ... dit kan mense <u>meer vaardigheid leer</u> en mense kan meer met take vertrou word ..."</p> <p>"... dit kan werkers help om hulle <u>kennis uit te brei</u> sodat hulle dit op hulle CV's kan gebruik ..."</p> <p>"... dit kan help met werkers bevorder en <u>opleidingsbehoefte aanspreek</u> ..."</p>

Uit die deelnemers se mededelings in tabel 6.35 blyk dit dat deelnemers die **aanleer van nuwe vaardighede** beskou as die geleentheid waar hulle "iets nuut kan leer", hulle "kennis kan uitbrei" en sodoende moontlike "opleidingsbehoefte aanspreek".

Ter samevatting beskou die deelnemers **verhoogde werkverrigting, professionele intervensie, beter gemoedstoestande, verbetering in kommunikasie** en die **aanleer van nuwe vaardighede** as moontlike voordele wat die implementering van werknemberbystandsprogramme by die wynkelder vir die wynkelderproduksiewerkers kan inhou. Die studie het hierna gefokus op die moontlike voordele vir die wynkelder wat volgende bespreek word.

6.3.9.4 Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder

Volgens Sieberhagen (2011:11) kan daar uiteenlopende redes wees waarom organisasies besluit om werknemberbystandsprogramme te implementeer. Vraag 9.5 van die data-insamelinginstrument wou bepaal wat deelnemers se menings is aangaande die moontlike voordele wat werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder sal kan inhou. Die ses (6) aspekte wat vir die deelnemers uitgestaan het, word volgende bespreek.

(a) Verhoogde produksie en beter werkverrigting

Die wynkelderproduksiewerkers het aangedui dat werknemberbystandsprogramme **verhoogde produksie en beter werkverrigting** tot gevolg het en daarom tot voordeel van die

wynkelders sal wees. Sieberhagen (2011:2) meld ook dat **verhoogde produksie en beter werksverrigting** een van die voordele is wat werknemberbystandsprogramme vir organisasies, soos wynkelders, kan inhou. Die deelnemers het hierdie voordeel, volgens tabel 6.36, soos volg verwoord.

Tabel 6.36: Verhoogde produksie en beter werksverrigting as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Verhoogde produksie en beter werksverrigting	<p>"... werkers kan praat oor hulle stres en probleme en dan kan die wynkelder <u>meer produktief</u> wees ..."</p> <p>"... as werkers beter opgelei is, doen hulle die <u>werk beter</u> en dan sal <u>produksie verbeter</u> ..."</p> <p>"... die wynkelder se <u>werk sal beter gedoen word</u> as die mense minder stres het of ten minste kan praat oor hulle stres en dan daarna fokus daarop om hulle <u>werk reg te doen</u> ..."</p> <p>"... <u>produksie sal verbeter</u>, want gelukkiger werkers <u>werk beter</u> ..."</p> <p>"... <u>produksie sal verbeter</u> en meer kwaliteit werk sal gelewer word ..."</p>

Tabel 6.36 toon dat deelnemers na **verhoogde produksie en beter werksverrigting** verwys het as dat "produksie sal verbeter", aangesien werkers "beter werk" en hulle "werk reg doen". Dit stem ooreen met Mogorosi (2009a:346) wat noem dat deur werknemberbystandsprogramme te implementeer, werkers se produktiwiteit kan verbeter. Ook Berridge et al. (1997:159) meld dat werknemberbystandsprogramme op verhoogde werksverrigting, in terme van die kwaliteit en kwantiteit van dienste, fokus.

(b) Verbetering in kommunikasie en spanwerk

Die deelnemers het die **verbetering in kommunikasie en spanwerk** as 'n tweede moontlike voordeel wat werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder kan inhou, beskou. Die deelnemers se menings word in die onderstaande mededelings, soos in tabel 6.37 opgesom, gereflekteer.

Tabel 6.37: Verbetering in kommunikasie en spanwerk as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Verbetering in kommunikasie en spanwerk	<p>"... <u>beter kommunikasie</u> tussen die werkers ..."</p> <p>"... <u>spanwerk sal verbeter</u> en dit sal produksie ook meer maak ..."</p> <p>"... <u>die spanwerk en kommunikasie sal verbeter</u> en dit maak produksie meer ..."</p>

Uit tabel 6.37 kan gesien word dat die deelnemers van mening is dat **beter kommunikasie en spanwerk** produksie sal vermeerder. Werknemberbystandsprogramme kan help om werkers gemotiveerd te hou, bydra tot beter werksverhoudings en dus spanwerk tussen kollegas bevorder (Berridge et al., 1997:159).

(c) Beter werksverhoudinge met die bestuur

Beter werksverhoudinge met die bestuur is as nog 'n moontlike voordeel vir die wynkelder om werknemberbystandsprogramme te implementeer, uitgewys. Tabel 6.38 reflekteer die deelnemers se opinies aangaande hierdie voordeel.

Tabel 6.38: Beter werksverhoudinge met die bestuur as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Beter werksverhoudinge met bestuur	<p>"... daar sal <u>beter verhoudings tussen werkers en bestuur</u> wees ..."</p> <p>"... dit sal <u>kommunikasie tussen werkers en bestuur help verbeter</u> ..."</p> <p>"... <u>minder klagtes en griewe</u> wat die bestuur se tyd mors ..."</p>

Vanuit tabel 6.38 blyk dit dat deelnemers die **beter werksverhoudinge met die bestuur** as 'n moontlike voordeel beskou, aangesien "kommunikasie tussen werkers en bestuur kan verbeter" en daar ook "minder klagtes en griewe" sal wees. Reynolds (2010:28) noem dat

deur werkers se behoeftes in oorweging te neem, dit bydra tot die ontwikkeling van vertroue tussen werkers en die bestuur, asook om vrylike kommunikasie tussen die partye aan te moedig.

(d) Minder siekverlof neem

Werkstres het 'n direkte invloed op werkers se gesondheid. Hoë vlakke van siekverlof en afwesigheid binne organisasies is waarskynlik 'n aanduiding dat werkers aan stres ly (Sieberhagen et al., 2011:10). Deelnemers is van mening dat, indien werknemberystandsprogramme beskikbaar is, werkers oor hulle probleme kan praat en daarom **minder siekverlof sal neem** omdat hulle dan minder stres sal ervaar. Laasgenoemde sal vir die wynkelder voordelig wees. Die deelnemers se mededelings hieroor word in tabel 6.39 opgesom.

Tabel 6.39: Minder siekverlof neem as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberystandsprogramme vir die wynkelder	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Minder siekverlof neem	<p>"... die wynkelder spaar geld omdat werkers <u>minder vir stres afgeboek</u> word ..."</p> <p>"... gelukkiger werkers is meer produktief en sal <u>minder siekdae neem</u>, want die werkers word baie vir stres <u>afgeboek</u> ..."</p> <p>"... werkers sal <u>minder siek wees</u> as gevolg van hulle stres..."</p> <p>"... werkers sal <u>minder afwesig</u> wees ..."</p>

Volgens tabel 6.39 is deelnemers van mening dat werkers "minder vir stres afgeboek" sal word en werkers dus "minder siekdae sal neem" en "minder afwesig" sal wees. Wait et al. (2004:195) se mening dat voortdurende blootstelling aan stres tot beide emosionele en fisiese uitputting kan lei en daarom werkers se afwesigheid by die werk kan laat toeneem, bevestig die siening van die werkers, soos in tabel 6.39 uiteengesit is. Werknemberystandsprogramdienste kan egter help om hierdie stres te identifiseer en aan te spreek. Sodoende word organisasies, soos wynkelders, se winsgewendheid verhoog omdat daar 'n vermindering in werker-afwesigheid is (Grobler et al., 2006:398).

(e) Winkelder se positiewe beeld

Indien die winkelder werknemberbystandsprogramdienste vir werkers beskikbaar stel, dra dit volgens die deelnemers die beeld uit dat die "winkelder vir die werkers omgee", deur "werkers te help" en "ondersteuning te gee" en daarom 'n "goeie plek is om by te werk". Mededelings oor die **positiewe beeld van die winkelder** word in tabel 6.40 aangehaal.

Tabel 6.40: Winkelder se positiewe beeld as voordeel

Tema: Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die winkelder	
Sub-tema	Narratiewe van deelnemers
Winkelder se positiewe beeld	"... dit sal wys die <u>winkelder gee om vir hulle werkers</u> ..." "... dit is <u>goed vir die winkelder se beeld</u> as werkers sê die winkelder <u>help hulle werkers</u> en <u>gee ondersteuning</u> ... dis 'n <u>goeie plek om by te kom werk</u> ..."

Reynolds (2010:26) noem dat die bestuur 'n verantwoordelikheid het om werksverwante stressors, wat werksverrigting en werkers se gesondheid moontlik nadelig kan beïnvloed, te identifiseer, te voorkom en te bestuur. Deur laasgenoemde te doen, neem die bestuur verantwoordelikheid om 'n organisatoriese struktuur en klimaat wat poog om werkstres en werkstressors te verminder, te skep (Reynolds, 2010:28). Op hierdie wyse kan die **winkelder se positiewe beeld**, naamlik dat hulle vir die werkers omgee, dus uitgebou word. Sieberhagen et al. (2011:11) steun hierdie siening dat, indien organisasies fokus op die werksfaktore wat tot werkers se stres bydra, die werkers waarskynlik sal voel dat die organisasie vir die werkers omgee en sal dit die organisasie se beeld ook bevorder.

6.4 SAMEVATTING

Die empiriese hoofstuk het ten doel gehad om die privaat en werksverwante maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat die winkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering raak, te ondersoek en ook te bepaal of werknemberbystandsprogramme hierdie kwessies kan help aanspreek. Ook was dit van belang om die ervarings van die deelnemers te verstaan, en begrip daarvoor binne die werkskonteks en gesinsdinamika te ontwikkel. Die gevolgtrekkings en aanbevelings wat na aanleiding van die literatuurstudie en die bevindinge van die empiriese studie gemaak word, sal in die laaste hoofstuk aandag geniet.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 INLEIDING

Voortdurende veranderinge binne die werkplek en die arbeidsmag dra daartoe by dat werkers 'n verhoging in werkstres ervaar (Buys et al., 2009a:515). Gibson et al. (2006:222) beklemtoon dat organisasies, soos wynkelders, dit as 'n langtermynbelegging moet sien om op beter werksomgewings en gesonder werkers te fokus. Volgens Sieberhagen et al. (2011:2) het die werkplek en werkers 'n wedersydse invloed op mekaar en behoort organisasies gevolglik werksprobleme op 'n gestruktureerde wyse te benader sodat daar op beide die behoeftes van die organisasie en die werkers gefokus word. Alhoewel die werkplek kompleks in funksionering is, noem Jacobson et al. (2008:19) dat geleenthede vir maatskaplike werkers om leiers op die gebied van werknemberbystandsprogramme te wees, uiteenlopend is. Sieberhagen et al. (2011:3) daarenteen is van mening dat daar 'n gebrek bestaan aan navorsing wat op die spesifieke praktyke fokus wat Suid-Afrikaanse organisasies benut om werkers se welstand te bevorder. Die doel van hierdie studie is om wynkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak, te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemberbystandsprogramme hierdie kwessies sal kan help aanspreek. Om hierdie doel te bereik, is daar sekere doelwitte gestel vir die studie wat uitgevoer en bereik moes word. Hierdie doelwitte is soos volg deur die studie se onderskeie hoofstukke aangespreek.

- Hoofstuk 1 het as die inleiding tot die studie gedien. Hier is die rasionaal vir die studie verduidelik; die doelstelling en doelwitte geïdentifiseer; kernkonsepte gedefinieer; die navorsingsmetode bespreek; en die aanbieding van die studie voorgelê.
- In hoofstuk 2 is die verwantskap en wisselwerking tussen werk, stres en algemene welstand ondersoek, ten einde die holistiese impak van stres op die maatskaplike funksionering van wynkelderproduksiewerkers te begryp.

- In hoofstuk 3 is die aard en omvang van werknemberystandsprogramme bespreek, ten einde te bepaal of dit die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors van wynkelderproduksiewerkers sal kan help aanspreek.
- Hoofstuk 4 het 'n oorsig van teoretiese raamwerke binne die Maatskaplike Werk praktyk verskaf, ten einde te begryp hoe dit die werkswyse van Bedryfsmaatskaplike Werk en werknemberystandsprogramme moontlik kan rig.
- In hoofstuk 5 is die werksomgewing van die wynkelder bespreek, asook die relevante Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing wat die werkplek (en gevolglik wynkelders) reguleer, ten einde die wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering binne 'n werkskonteks te plaas.
- In hoofstuk 6 is ondersoek ingestel na die privaat en werksverwante maatskaplike behoeftes, probleme en stressors wat die stresvlakke en maatskaplike funksionering van die wynkelderproduksiewerkers skaad, ten einde te bepaal of werknemberystandsprogramme hierdie kwessies moontlik sal kan help hanteer.
- Die laaste doelwit van die studie en ook die doelwit van hierdie hoofstuk is om na aanleiding van die studie se bevindinge, die nodige gevolgtrekkings en aanbevelings te maak.

Alvorens die studie se gevolgtrekkings en aanbevelings bespreek word, word daar net weer breedvoerig na die navorsingsmetode verwys. Laasgenoemde vorm die konteks waarbinne die gevolgtrekkings en aanbevelings van die studie geïnterpreteer moet word.

7.2 OORSIG VAN DIE NAVORSINGSMETODE

Die studie is beide 'n beskrywende en verkennende ondersoek en beskik oor kwantitatiewe en kwalitatiewe bevindinge. Omdat 'n deduktiewe benadering gevolg is, is 'n omvattende literatuurstudie eerstens gedoen. Die studie is by "Wynkelder X" se botteleringsafdeling uitgevoer. Die teikengroep was die wynkelderproduksiewerkers en die universum het uit 110 werkers bestaan. Daar is van 'n doelbewuste steekproef gebruik gemaak waar deelnemers aan vyf (5) steekproefinsluitingskriteria moes voldoen. 'n Semi-gestruktureerde onderhoudskedule is tydens individuele onderhoude met die deelnemers benut en het as die data-insamelinginstrument gedien. Ten einde die studie se data-insamelinginstrument te toets, is 'n loodsstudie vooraf met twee (2) deelnemers uitgevoer, alvorens die empiriese ondersoek

gedoen is. 'n Proses van kodering het tot die ontstaan van temas, sub-temas en kategorieë aanleiding gegee. Kwalitatiewe resultate is deur deelnemers se mededelings bevestig. Die kwantitatiewe bevindinge is deur middel van figure, grafieke en tabelle weergegee.

7.3 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Soos reeds genoem, is die doelwit van hierdie laaste hoofstuk om die nodige gevolgtrekkings en aanbevelings te maak waarop toekomstige navorsing kan fokus. Die gevolgtrekkings en aanbevelings sal op beide die bevindinge van die literatuurstudie en die bevindinge van die empiriese ondersoek berus. Die uitleg van hierdie hoofstuk sal dieselfde volgorde handhaaf as dié in hoofstuk 6. Ten einde ook die begrip en vloei van idees te vergemaklik, sal die gevolgtrekkings en aanbevelings van elke afdeling direk na mekaar bespreek word. Om verder die gevolgtrekking en aanbevelings in konteks te plaas, word daar eerstens vlugtig na die deelnemers se agtergrondinligting verwys.

7.3.1 Profiel van deelnemers

Deelnemers se agtergrondinligting het hulle geslag, etnisiteit, ouderdomsamestelling, huwelikstatus, getal afhanklike kinders, jare by die wynkelder werksaam en laastens hulle opvoedkundige kwalifikasies ingesluit.

Daar was sestien ($n=16$) persone wat aan die studie deelgeneem het, bestaande uit ag (8) manlike en ag (8) vroulike deelnemers. Die studie het dus 'n 100%-geslagsgelykheid gehandhaaf en beide die manlike en vroulike deelnemers het 'n 50%-verteenwoordiging binne die studie gehad. Daar was dertien (13) bruin deelnemers (81%), twee (2) swart deelnemers (13%) en een (1) deelnemer (6%) van Griekwa-afkoms. Ten opsigte van ouderdomsamestelling was vyftien (15) van die deelnemers (94%) in die lewensfase van vroeë-volwassenheid (20-40 jaar oud) en slegs een (1) deelnemer (6%) in middel-volwassenheid (41-59 jaar oud). Met betrekking tot huwelikstatus, was drie (3) manlike wynkelderproduksiewerkers (19%) getroud. Die ander vyf (5) manlike wynkelderproduksiewerkers, asook al ag (8) vroulike wynkelderproduksiewerkers (81% gesamentlik) was ongetroud. Tien (10) van die deelnemers (62%) het net een (1) afhanklike kind gehad om te versorg. Vyftien (15) van die deelnemers (94%) het minder as tien (10) jaar diens by die wynkelder. Net een (1) manlike deelnemer (6%) was meer as twintig (20) jaar by die wynkelder werksaam. Vier (4) van die deelnemers (25%) het hulle formele skoolloopbaan

voltooi, terwyl die ander twaalf (12) deelnemers (75%) oor 'n graad 11 en laer kwalifikasie beskik het.

7.3.1.1 Gevolgtrekkings - Profiel van deelnemers

Vanuit die deelnemers se profiel blyk dit dat:

- Geen wit deelnemers aan die studie deelgeneem het nie.
- Geen deelnemers geskei is nie en ook niemand 'n lewensmaat aan die dood afgestaan het nie.
- Geen deelnemers in saamleefverhoudings betrokke was nie.
- Geen getroude vroulike deelnemers aan die studie deelgeneem het nie.
- Geen deelnemer oor 'n tersiêre kwalifikasie beskik het nie.

7.3.2 Tema 1: Motiveringsfaktore om te werk

Daar bestaan verskillende redes waarom mense kies om te werk. Die studie het na **finansiële behoeftes**, **selfagtingbehoefte** en **selfaktualiseringbehoefte**, as moontlike motiveringsfaktore om te werk, gekyk.

7.3.2.1 Gevolgtrekkings - Motiveringsfaktore om te werk

Daar word tot die gevolgtrekkings gekom dat:

- **Finansiële behoeftes** blyk om die sterkste motiveringsfaktor vir die deelnemers te wees om te werk. Al sestion (16) van die deelnemers (100%) het genoem dat hulle finansiëel onafhanklik wil wees en almal het ook genoem hulle werk uit finansiële noodsaaklikheid. Verder het sewe van die ag (7/8) vroulike deelnemers (88%) hulself as enkelouers geklassifiseer. Al ag (8) vroulike deelnemers (100%) het genoem dat hulle ongetroud is. Daar blyk dus 'n sterk korrelasie te wees tussen die feit dat die vroulike deelnemers ongetroud is en hulle as gevolg daarvan finansiëel as enkelouers funksioneer.
- **Selfagtingbehoefte** ook vir die wynkelderproduksiewerkers as 'n groot motiveringsfaktor om te werk, gedien het. Vir die deelnemers het werk deel van hulle

identiteit en selfbeeld gevorm. Werkers verlang ook om erkenning vir hulle insette en prestasies te kry en wil sosiale interaksie by hulle werk ervaar.

- As gevolg van **selfaktualiseringbehoefte**s, dit vir werkers baie belangrik is dat hulle werk geleentheid moet bied, sodat hulle hulle volle potensiaal kan bereik.

7.3.2.2 *Aanbevelings – Motiveringsfaktore om te werk*

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur voortgaan met die huidige praktyk om werkers se **finansiële vergoeding** op 'n jaarlikse basis te hersien. Dit kan byvoorbeeld jaarlikse verhogings en/of prestasiebonusse insluit, wanneer produksiedoelwitte bereik is.
- Die wynkelderbestuur 'n mentorskapprogram kan implementeer waartydens meer ervare werkers aan nuwe werkers ondersteuning en leiding bied. Dit behoort die **selfagtingbehoefte**s van die ouer werkers aan te spreek, aangesien hulle erkenning vir hulle kundigheid kry. Dit behoort ook 'n positiewe uitwerking op hulle selfbeeld en werker-identiteit te hê. Terselfdertyd bied dit ook aan nuwe werkers die nodige ondersteuning en sal dit die aanpassingsproses by die nuwe werk binne die wynkelder en bottelingsafdeling vergemaklik.
- Die wynkelderbestuur evaluasies (deur middel van werknemerbystandsprogramme) met werkers doen om werkers se sieninge oor hulle loopbaanontwikkeling en loopbaanvooruitsigte te bepaal. Op hierdie wyse kan doelwitte gestel word, soos om byvoorbeeld van die een pos na die volgende pos bevorder te word. **Selfaktualiseringbehoefte**s kan so aangespreek word, indien werkers van mening is dat daar ruimte bestaan om in hulle werk hulle volle potensiaal te bereik en dus die ervaring van moontlike beroepsplato's te verminder.

7.3.3 **Tema 2: Die belangrikheid van sekere werksfaktore**

Die studie het ook die belangrikheid wat werkers aan sekere werksfaktore heg, ondersoek. Daar is na drie (3) sub-temas, naamlik **besoldiging en voordele, werksomstandighede en loopbaanontwikkeling**, gekyk.

7.3.3.1 *Gevolgtrekkings - Die belangrikheid van sekere werksfaktore*

Daar word tot die volgende gevolgtrekkings gekom, naamlik dat:

- **Goeie lone/salarisse** vir die deelnemers die belangrikste faktor is met betrekking tot **besoldiging en voordele**. Dit toon ooreenstemming met die gevolgtrekking wat by 7.3.2.1 gemaak is, naamlik dat **finansiële behoeftes** blyk om die sterkste motiveringsfaktor om te werk, vir die deelnemers is.
- 'n **Gerieflike, skoon en veilige werksomgewing** vir die deelnemers die belangrikste **werksomstandighedsfaktor** is.
- **Geleenthede vir bevordering en geleenthede vir opleiding en ontwikkeling**, as deel van **loopbaanontwikkeling**, beide belangrike werksfaktore vir die deelnemers is.

7.3.3.2 *Aanbevelings - Die belangrikheid van sekere werksfaktore*

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur **besoldiging en voordele** aanspreek deur markverwante (of selfs hoër) en mededingende **salarisse/lone aan te bied**. Meer dae verlof, dertiende tjeks, prestasiebonusse en oortydbetaling kan as voorbeelde dien van **voordele** wat moontlik ingesluit kan word.
- Die wynkelderbestuur en werkers so ver as moontlik **werksomstandighede** wat 'n **gerieflike, skoon en veilige werksomgewing** bevorder, nastreef. Sodoende word daar aan die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid (nr. 85 van 1993) voldoen (soos in hoofstuk 5 bespreek is), asook aan die werkers se behoefte aan hierdie belangrike werksfaktor. Die wynkelder se veiligheidsverteenwoordigers kan hier 'n belangrike rol vervul om werkers se behoeftes aan die wynkelderbestuur te kommunikeer.
- Die wynkelderbestuur op 'n aaneenlopende basis **geleenthede vir opleiding en ontwikkeling** aan werkers bied. Dit kan eerstens **indiensopleiding** behels – veral vir nuwe werkers wat behoorlike oriëntasie met betrekking tot die wynkelder en die botteleringsafdeling se funksionering moet ontvang. Tweedens kan dit ook op meer **formele opleiding** fokus – soos noodhulpopleiding en die verkryging van formele

vrkhyserbestuurderslisensies, om slegs twee voorbeelde te noem. Hierdeur voldoen die wynkelder aan die Wet op Vaardigheidsontwikkeling (nr. 97 van 1998), soos ook in hoofstuk 5 bespreek is. Opleiding hoef nie net op werksverwante take te fokus nie, maar ook op die ontwikkeling van ander persoonlike lewensvaardighede – soos byvoorbeeld leierskap, mentorskap en tydsbestuur. Hierdie tipe **lewensvaardighede** kan deur werknemberystandsprogramme gedek word.

- Die wynkelderbestuur **geleenthede vir bevordering** aanspreek deur moontlik wysigings in die organisasiestruktuur te oorweeg, ten einde addisionele poste en dus meer bevorderingsvlakke te skep. Dit sal aan werkers meer geleenthede vir moontlike bevordering en beroepsontwikkeling bied. Laasgenoemde kan veral van waarde wees vir werkers wat reeds lank by die wynkelder werksaam is, en kan moontlike gevoelens van stagnering, werksontevredenheid en die ervaring van beroepsplato's beperk.

7.3.4 Tema 3: Stres as manifestasie

Die studie het belanggestel daarin om die maatskaplike behoeftes, probleme en stressors te identifiseer wat wynkelderproduksiewerkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering, beide in die werkskonteks en in die gesinslewe, beïnvloed. Vanuit die literatuur het dit geblyk dat stres op verskillende wyses by werkers kan voorkom. Die studie het ondersoek ingestel na die wyse waarop stres in die deelnemers se **gevoelens, gedrag en denke** manifesteer. Gevolgtrekkings en aanbevelings hieroor sal volgende aandag geniet.

7.3.4.1 Gevolgtrekkings - Stres as manifestasie

Die gevolgtrekkings is dat:

- Stres in werkers se **gevoelens** manifesteer. Alhoewel die wynkelderproduksiewerkers **woede, geïrriteerdheid, hartseer, frustrasie, skuldgevoelens, hulpeloosheid** en **angs** afsonderlik kan ervaar, is dit meer waarskynlik dat die gevoelens met mekaar sal oorvleuel en selfs op dieselfde tyd ervaar sal kan word.
- Werkers se ervaarde gevoelens daartoe aanleiding gee dat stres in hulle **gedrag** manifesteer. **Aggressiewe gedrag, humeurigheid** en 'n **verlies aan eetlus** is die wyses waarop stres in die wynkelderproduksiewerkers se gedrag tot uiting kom. Hier

is dit van belang om te noem dat, net soos met gevoelens, hierdie gedrag ook op 'n individuele basis ervaar kan word of selfs interafhanklik van mekaar kan wees.

- Stres ook in die werkers se **denke** manifesteer. Werkers het **spanning in hulle denkpatriene** ervaar; wou met hulle denke in **isolasië** verkeer; en het 'n behoefte openbaar om **stil te raak** in hulle denke.

7.3.4.2 *Aanbevelings - Stres as manifestasie*

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur werknemerbystandsprogramdienste op mikrovlak implementeer om sodoende aan wynkelderproduksiewerkers **berading op 'n individuele basis** aan te bied, ten einde werkers die geleentheid te gee om hulle **probleme te bespreek** en hulle **gevoelens, gedrag** en **denke** meer effektief te hanteer.
- Die wynkelderbestuur op **mesovlak** werknemerbystandsprogramme benut deur die aanbod van **groepwerksessies** vir die aanleer van **streshanteringsvaardighede en selfsorg** ("self care"). Werkers kan **meer kennis en vaardighede** bekom oor die wyses waarop stres byvoorbeeld kan manifesteer – in werkers se gevoelens, gedrag, denke en fisiese gesondheid. Deur werkers se bewuswording en selfkennis ("self awareness") te verhoog, kan intervensie meer voorkomend en pro-aktief, in plaas van reaktief en simptomaties, wees.

7.3.5 **Stres en werkers se gesondheid**

Die studie het bevind dat stres ook in die wynkelderproduksiewerkers se algehele fisiese gesondheid kan manifesteer. Dit het onder meer ingesluit dat deelnemers **psigo-somatiese probleme, gereelde siekte, bloeddrukprobleme** en **gewigsprobleme** kan ervaar. Die volgende aanbevelings en gevolgtrekkings kan gemaak word.

7.3.5.1 *Gevolgtrekking – Stres en werkers se gesondheid*

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- **Psigo-somatiese probleme** die wyse is waarop stres die meeste in werkers se fisiese gesondheid manifesteer. Dit blyk dat veral **moegheid** en **slaaploosheid** die grootste

effek op die deelnemers se maatskaplike funksionering het. Alhoewel hierdie fisiese simptome onafhanklik kan voorkom, is dit meer waarskynlik dat daar 'n wisselwerking en interafhanklikheid tussen die fisiese simptome sal bestaan. So sal daar byvoorbeeld ook 'n sterk verband tussen **moegheid** en **slaaploosheid** bestaan. Hoe meer die deelnemers **slaaploosheid** ervaar, hoe erger sal hulle **moegheid** wees.

7.3.5.2 *Aanbevelings - Stres en werkers se gesondheid*

Dit word aanbeveel dat:

- Die wynkeldertoesighouers toesien dat wynkelderproduksiewerkers hulle middagete neem, ten einde 'n ruspouse te kry en ook hulle liggame te voed om meer energie te hê wat **moegheid** kan teëwerk.
- Die wynkelder spesifieke ontspanningsareas moet hê waar werkers middagete kan geniet en waar dit vir hulle fisies veilig is om vir hierdie tydjie te ontspan. Gemaklike stoele en tafels kan dit ook vir werkers moontlik maak om tydens middagete te slaap, indien hulle wil rus.
- Die wynkelderbestuur aan werkers op sommige dae gesonde kossoorte, soos byvoorbeeld vrugte, behoort te verskaf, ten einde meer gesonde eetgewoontes by die wynkelderproduksiewerkers aan te moedig en te bevorder.
- Die wynkelderbestuur werknemberbystandsprogramme implementeer. Dienste kan fokus op die aanleer van lewensvaardighede, met betrekking tot werkers se handhawing van 'n gesonde leefstyl. Dit kan onderwerpe soos gesonde eetgewoontes, goeie slaaproetines, oefening en ontspanningstegnieke insluit.
- Die wynkelderproduksiewerkers die werknemberbystandsprogramdienste effektief benut en sodoende hulle toegewydheid tot die verbetering van hulle stresvlakke, maatskaplike funksionering en algemene welstand bewys.
- Die wynkelderproduksiewerkers mede-verantwoordelikheid vir hulle algemene welstand en gesondheid moet aanvaar, deur aan die wynkelderbestuur te kommunikeer indien hulle werkstres en/of ernstige spanning in die gesinslewe ervaar en dus die dienste van werknemberbystandsprogramme benodig, sodat ondersteuning aan hulle gebied kan word.

7.3.6 Stres en gedrag

Die studie het volgende belanggestel om te bepaal hoe stres in die wynkelderproduksiewerkers se gedrag kan manifesteer, beide in die werkskonteks, asook in hulle sosiale gedrag. Daar sal eerstens na stres en werksgedrag gekyk word en daarna sal stres en die wyse waarop dit in sosiale gedrag kan manifesteer, bespreek word.

7.3.6.1 *Stres en werksgedrag*

Die studie het ondersoek ingestel na die wyse waarop stres in **werksgedrag** kan voorkom – spesifiek ten opsigte van **werksverrigting**, **werksbywoning** en **nalatigheid** binne die wynkelder.

7.3.6.1.1 *Gevolgtrekkings - Stres en werksgedrag*

Daar word tot die gevolgtrekking gekom dat:

- Die grootste invloed van stres by wynkelderproduksiewerkers in hul **werksverrigting** waargeneem kan word, omdat hulle dan **sukkel om te konsentreer** (81%). Dit is opvallend dat 100% van die manlike werkers genoem het dat hulle **sukkel om te konsentreer** wanneer hulle stres ervaar. Dit behoort vir die wynkelder kommerwekkend te wees dat 50% van die wynkelderproduksiewerkers **gedagtes het om hulle werk te bedank**, omdat hulle aan stres blootgestel word.
- Werkers se **werksbywoning** die meeste beïnvloed word deur **gereelde afwesigheid en deur siekverlof te neem** (31%) as gevolg van stres.
- Wanneer wynkelderproduksiewerkers stres ervaar, hulle meer geneig is om in so 'n mate **nalatig te wees dat dit kan lei tot die besering van hulself en/of ander mense** (25%), as wat dit **tot die beskadiging van masjienerie en toerusting** kan bydra (19%).

7.3.6.1.2 *Aanbevelings - Stres en werksgedrag*

Daar word aanbeveel dat:

- Werknemerbystandsprogramme geïmplementeer word sodat beradingsdienste aan werkers verskaf kan word, waar hulle kan praat oor hulle probleme wat moontlik mag

aanleiding gee tot hulle **verswakte konsentrasievermoë, hulle gedagtes van werk bedank** en die risiko van **nalatigheid**.

- Werknemerbystandsprogramme ander professionele hulpbronne en dienste by intervensie aan werkers kan betrek. So kan daar byvoorbeeld beroepsgesondheidsdae gehou word waartydens werkers vir gratis mediese observasies by die wynkelder kan gaan. Werkers se bloeddruk, suikervlakke en gewig kan onder meer gemonitor word, en HIV-toetse kan ook gedoen word sodat werkers die nodige professionele advies kan kry. Hierdie intervensie kan ook ernstige gesondheidsprobleme vroeër help identifiseer sodat werkers na dokters verwys kan word, alvorens 'n kroniese toestand ontstaan wat noodsaak dat werkers vir langer tye **siekverlof** moet neem.

7.3.6.2 *Stres en sosiale gedrag*

Die studie wou ook bepaal wat die uitwerking van stres op deelnemers se sosiale gedrag is, naamlik of deelnemers se **interaksie met kollegas verminder**; of daar **probleme met toesighouers en kollegas** is; en of deelnemers hulself **van familie/vriende onttrek**, al dan nie.

7.3.6.2.1 *Gevolgtrekkings – Stres en sosiale gedrag*

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- 'n Kommerwekkende 94% van die deelnemers genoem het dat hulle **interaksie met kollegas verminder**, indien hulle stres ervaar. Laasgenoemde kan veral problematies in die konteks van die wynkelder en botteleringsafdeling wees, aangesien kommunikasie van kardinale belang binne skofte en op die produksielyn is.
- **Probleme met toesighouers en kollegas** in 'n mindere mate blyk voor te kom (31%).
- Drie-kwart van die wynkelderproduksiewerke aangedui het dat hulle geneig is om van **familie en vriende te onttrek**, indien hulle stres beleef.

7.3.6.2.2 *Aanbevelings - Stres en sosiale gedrag*

Daar word aanbeveel dat:

- Werknemerbystandsprogramme die wynkelderproduksiewerke met beter kommunikasievaardighede moet bemagtig, ten einde **interaksie met kollegas** te

bevorder. Verskillende persoonlikheidstipes hanteer stres ook op verskillende wyses. Persoonlikheidsevaluasies behoort werkers te help om te verstaan dat kollegas verskillend onder stresvolle omstandighede optree en kan dus verdraagsaamheid tussen werkers bevorder.

- Werknemerbystandsprogramme benut word om gereelde spanbousessies tussen **toesighouers en werkers** te hou. Hierdie spanbousessies sal kommunikasie, spanwerk, en binding tussen kollegas bevorder wat tot 'n gevoel van eenheid en samehorigheid sal bydra.
- Werknemerbystandsprogramme as die platform gebruik word waar **werkers, toesighouers en bestuur** vrylik met mekaar kan kommunikeer oor wedersydse verwagtinge, stressors en probleme, maar ook waar geleenthede vir groei en ontwikkeling geïdentifiseer kan word. Dit kan byvoorbeeld deur middel van vergaderings, spanbousessies en/of werksverrigtingevaluasies geskied.
- Werknemerbystandsprogramme werkers bystaan met die identifisering en beplanning van effektiewe **vryetydsbesteding met familie en vriende**, sodat daar 'n beter balans tussen werksverpligtinge en familietyd gehandhaaf kan word en familie en vriende dus as 'n buffer teen stres kan dien.

7.3.7 Stres en werkstressors

Werkstressors ten opsigte van die **werksomgewing, werksverhoudinge** en **loopbaanontwikkeling** is ondersoek en sal volgende bespreek word.

7.3.7.1 *Gevolgtrekkings - Stres en werkstressors*

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- **Werkoorslading** as die grootste werkstressor in die **werksomgewing** ervaar word, aangesien 56% van die wynkelderproduksiewerkers so aangedui het.
- Die **neem van verantwoordelikheid vir ander mense** as die grootste werkstressor met betrekking tot **werksverhoudinge** beskou word, met 75% van die deelnemers wat dit uitgelig het. Daarbenewens blyk **konflik met kollegas** (69%) ook 'n beduidende werksfaktor vir die werkers te wees.

- 'n **Gebrek aan werksekuriteit** as die heel grootste werkstressor en ook as die grootste werkstressor ten opsigte van **loopbaanontwikkeling** deur die wynkelderproduksiewerkers beskou word, **aangesien** 81% van die deelnemers dit gekies het. Dit blyk dat **beperkte bevorderingsmoontlikhede** (69%) nog 'n groot werkstressor by **loopbaanontwikkeling** is, waar dit die tweede plek behaal. Hierdie aspekte toon weereens ooreenstemming met die bevindinge, soos in nommer 7.3.2.1 uiteengesit is, naamlik dat dit blyk dat **finansiële behoeftes** die sterkste motiveringsfaktor vir die deelnemers is om te werk. Verder sluit dit ook aan by nommer 7.3.3.1 waar bevind is dat **goeie lone/salarisse** vir die deelnemers die belangrikste **besoldigingsfaktor** is. Uit al hierdie bevindinge kan die gevolgtrekking gemaak word dat finansies vir die wynkelderproduksiewerkers van groot belang is. 'n **Gebrek aan werksekuriteit**, asook **beperkte bevorderingsmoontlikhede**, kan dus werkers se stresvlakke verhoog, juis omdat dit hulle finansies nadelig kan beïnvloed en op hierdie wyse ook hulle maatskaplike funksionering kan benadeel.

7.3.7.2 *Aanbevelings - Stres en werkstressors*

Dit word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur en wynkelderproduksiewerkers **werkoorlading** veral tydens parstyd oordeelkundig sal bestuur, sodat die werkers se fisiese gesondheid nie daardeur geskaad word nie. Daar kan byvoorbeeld seker gemaak word dat sekere werkers nie oormatige oortyd werk nie, terwyl ander werkers geen oortydwerk verrig nie. Deur die ure en werkslading meer regverdig te verdeel, sal daar minder spanning op individuele vlak veroorsaak word.
- Die wynkelderbestuur so ver moontlik **langer werksure**, wat deur **werkoorlading** veroorsaak word, vroegtydig aan werkers moet kommunikeer, veral vanweë die moontlike ontwigting wat **langer werksure** vir die werkers se gesinslewe kan veroorsaak. **Langer werksure** sal veral vir die vroulike wynkelderproduksiewerkers ontwiggend wees, aangesien die dames aangedui het dat hulle as enkelouers hoofsaaklik vir die kinders se versorging en die uitvoering van huishoudelike pligte verantwoordelik is.
- Die wynkelderbestuur deur middel van werknemberbystandsprogramme opleiding aan toesighouers moet verskaf, sodat hulle die **verantwoordelikhede van kollegas** meer

effektief kan bestuur en **konflik** beter kan **hanteer**. Dit kan onder meer opleiding met betrekking tot leierskap, mentorskap, kommunikasievaardighede, konflikthantering, besluitneming, probleemoplossing en selfgeldende optrede insluit.

- Die wynkelderbestuur die werkers se vrese rondom **werksekuriteit** sal aanspreek deur te verseker dat alle permanente werkers se dienskontrakte in orde is en dat werkers die kontrakte en hulle posbeskrywings voldoende verstaan.
- Die wynkelderbestuur veranderinge in die huidige organisasiestruktuur sal oorweeg, ten einde voorsiening te maak vir addisionele poste as deel van **loopbaanontwikkeling** en om sodoende **bevorderingsgeleenthede** vir werkers te skep. Deur na die organisatoriese struktuur te kyk, kan daar moontlik nuwe geleenthede vir bevordering en loopbaanontwikkeling wees.

7.3.8 Tema 4: Stres en die gesinslewe

Vier (4) sub-temas is geïdentifiseer as stressors wat vir deelnemers in hulle gesinslewe stres veroorsaak en hulle maatskaplike funksionering nadelig raak. Hierdie sub-temas het **finansies, middele-afhanklikheid van gesinslede, gesinskonflik** en **ouerlike verpligtinge** ingesluit.

7.3.8.1 Gevolgtrekkings - Stres en die gesinslewe

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- Die **finansies** van die deelnemers as gesinsfaktor aantoon dat werkers **te min geld verdien**; nie hulle **geldelike verpligtinge kan nakom nie**; en dus **nie voldoende aan hulle kinders se behoeftes kan voldoen nie**.
- **Middele-afhanklikheid van gesinslede** 'n gesinsfaktorstressor is wat tot **konflik, argumentering, verbale mishandeling (vloekery)** en **fisiese geweld** binne die gesin aanleiding gee. Ongetwyfeld sal hierdie aspekte 'n negatiewe uitwerking op die stresvlakke en algehele maatskaplike funksionering van wynkelderproduksiewerkers hê.
- Algemene **gesinskonflik** met **swak kommunikasie** tussen gesinslede verband hou.

- **Ouerlike verpligtinge** as gesinsfaktor die **opvoeding en dissiplinerings van kinders** insluit. Sommige vroulike wynkelderproduksiewerkers het ook **rolkonflik en roloorbelading** ervaar.

7.3.8.2 *Aanbevelings - Stres en die gesinslewe*

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur in terme van **finansies** voortgaan met die praktyk waar werkers se vergoedingspakkette jaarliks hersien word. Ook kan die jaarlikse uitbetaling van prestasiebonusse oorweeg word.
- Die wynkelderbestuur werknemberystandsprogramme implementeer om aan werkers dienste te bied met betrekking tot die aanleer van **finansiële vaardighede**, soos die uitwerk van huishoudelike begrotings, effektiewe hantering van skuld en wyses van besparing, om maar net 'n paar voorbeelde te noem. Dit is belangrik om werkers se **finansiële geletterdheid** te bevorder, sodat hulle hulle inkomste oordeelkundig kan bestuur.
- Die wynkelderbestuur deur middel van werknemberystandsprogramdienste na die gesinne van werkers uitreik. Gesinskonferensies kan byvoorbeeld by die wynkelder gehou word, ten einde **middele-afhanklikheid** en die impak daarvan op die gesin aan te spreek. 'n Maatskaplike werker sal met die verwysing na ander professionele dienste, soos rehabilitasiesentrums, behulpsaam kan wees.
- Die wynkelderbestuur deur middel van werknemberystandsprogramme opleiding aan werkers met betrekking tot **kommunikasievaardighede, konflikhantering en ouerskapsvaardighede** verskaf en op hierdie wyse 'n ondersteunende rol vervul.
- Die wynkelderbestuur met behulp van werknemberystandsprogramme opleiding aan werkers verskaf om aspekte rondom **rolkonflik** en **roloorbelading** aan te spreek. Meer effektiewe tydsbestuur en prioritisering van take is moontlike wyses waarop werkers hoë stresvlakke kan verminder.
- Die wynkelderbestuur ondersteuningsgroepe op die been moet bring. So byvoorbeeld behoort die vroulike wynkelderproduksiewerkers baat te vind by 'n groep waar ander dames dieselfde **rolkonflik** en **roloorbelading** as uitdagings ervaar en hulle mekaar daarom emosioneel sal kan ondersteun.

7.3.9 Versorging van kinders

Omdat die versorging van kinders bykomende spanning vir ouers veroorsaak, het dit dus 'n invloed op stresvlakke en maatskaplike funksionering. Die wynkelderproduksiewerkers moes aandui of hulle hoofsaaklik self vir die kinders se versorging verantwoordelik is; of gelyke verantwoordelikheid saam met die ander ouer neem; of die ander ouer die kinders versorg; en of 'n derde party na die kinders omsien.

7.3.9.1 Gevolgtrekkings – Versorging van kinders

Die volgende gevolgtrekking word gemaak dat:

- Die vroulike werkers (88%) hulself as **primêr verantwoordelik vir hulle kinders se versorging** beskou. Geen manlike deelnemers het aangedui dat hulle hierdie primêre verantwoordelikheid het nie. Vyf uit ag (5/8) manlike werkers (63%) was van mening dat hulle wel, in 'n **gelyke mate met die ander ouer, na die kinders omsien**. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat, ten opsigte van die kinders se versorging, die vroulike deelnemers meer verantwoordelikheid het en meer take sal moet verrig wat hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig sal raak. Laasgenoemde kan moontlik ook verduidelik waarom die vroulike deelnemers **rolkonflik** en **roloorbelaeding** (nommer 7.3.8.1) ervaar. Die manlike deelnemers behoort weer minder spanning in hierdie verband te hê, aangesien die verantwoordelikheid vir die kinders se versorging met die ander ouer gedeel kan word.

7.3.9.2 Aanbevelings - Versorging van kinders

Daar word aanbeveel dat:

- Vroulike wynkelderproduksiewerkers hulle ondersteuningsnetwerke moet uitbrei, ten einde **rolkonflik** en **roloorbelaeding** aan te spreek. So byvoorbeeld kan ander nie-werkende familieleden versoek word om te help met take wat op die kinders se versorging betrekking het.
- Die wynkelderbestuur die vroulike wynkelderproduksiewerkers op kreatiewe maniere sal ondersteun sodat die vroulike werkers nie net hulle werksverpligtinge, maar ook ouerskapsverpligtinge kan nakom. Moontlike voorstelle sluit in dat vroulike werkers slegs dagskof werk, aangesien nagskof probleme met die **versorging van die kinders**

veroorsoak. Nog 'n voorstel is dat vroulike werkers gedurende skoolvakansietye voorkeur geniet om vakansieverlof te neem, ten einde by die huis te wees en na hulle skoolpligtige kinders om te sien.

- Die winkelderbestuur die nodige waardering en erkenning toon aan werkers wat ook ouers is, deur spesiale kalenderdae, soos Moedersdag, Vadersdag en Nasionale Vrouedag te vier.
- Die winkelderbestuur werknemberystandsprogramme gebruik om aan werkende ouers ondersteuningsdienste te bied, soos byvoorbeeld die stig van ouerondersteuningsgroepe en die aanbied van inligtingspraatjies by die winkelder wat op ouerskapsvaardighede fokus.

7.3.10 Huishoudelike pligte

Net soos met die versorging van kinders, plaas die **verantwoordelikheid van huishoudelike pligte** ook bykomende druk op werkers. Na aanleiding van die vraag wie hoofsaaklik vir die huishoudelike pligte verantwoordelikheid neem, kan die volgende gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak word.

7.3.10.1 Gevolgtrekkings - Huishoudelike pligte

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- Die meerderheid van die vroulike werkers (75%) **primêr vir die huishoudelike pligte verantwoordelik is**. Die meeste manlike werkers is in 'n situasie waar die **ander ouer die huishoudelike pligte hanteer**. Die gevolgtrekking word dus gemaak dat, omdat die meeste vroulike deelnemers vir hulle huishoudelike pligte en take verantwoordelik is, dit hulle stresvlakke en maatskaplike funksionering negatief sal beïnvloed. Daarteenoor het die meerderheid manlike deelnemers nie hierdie verantwoordelikhede nie en het dus minder stres wat hulle maatskaplike funksionering kan belemmer.

7.3.10.2 *Aanbevelings - Huishoudelike pligte*

Dit word aanbeveel dat:

- Veral die vroulike wynkelderproduksiewerkers hulle ondersteuningsnetwerke moet uitbrei. Soos reeds genoem, kan ander gesinslede of familielede gevra word om met **huishoudelike pligte** te help.
- Die wynkelderbestuur op kreatiewe wyses die wynkelderproduksiewerkers moet ondersteun om hulle werksverpligtinge en **huishoudelike pligte** te balanseer. So kan werkers byvoorbeeld deur die gebruik van 'n merietesisteem daarvoor beloon word dat hulle gereeld by die werk is deur later betaalde aftyd te ontvang. Hierdie betaalde aftyd kan dit vir werkers moontlik maak om huishoudelike take af te handel.

7.3.11 *Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme*

Die studie het bevind dat veertien van die sestion (14/16) deelnemers (88%) nie geweet het wat 'n "werknemberbystandsprogram" is nie. Die volgende gevolgtrekking en aanbeveling kan in hierdie verband gemaak word.

7.3.11.1 *Gevolgtrekking - Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme*

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- Wynkelderproduksiewerkers nie bekend is met die term van "werknemberbystandsprogramme" nie en dus ook nie met die aard en/of omvang van moontlike dienste nie.

7.3.11.2 *Aanbeveling - Aard en omvang van werknemberbystandsprogramme*

Daar word aanbeveel dat:

- 'n Omvattende behoeftebepaling gedoen word ten einde die unieke behoeftes van die wynkelder en die wynkelderproduksiewerkers met mekaar te versoen. Dit kan ook die aard en omvang van werknemberbystandsprogramdienste binne die wynkelderkonteks bepaal. Hierdie inligting kan bekom word deur direkte gesprekke tussen die wynkelderbestuur en werkers; deur insette vanaf toesighouers te verkry; en deur gesprekke met unies te voer.

7.3.12 Keuse van werknemberbystandsprogrammodel

Vir die doeleindes van die spesifieke studie kon deelnemers tussen die interne of eksterne werknemberbystandsprogrammodel kies. Deelnemers moes ook hulle redes vir hulle keuses aanvoer.

7.3.12.1 Gevolgtrekkings - Keuse van werknemberbystandsprogrammodel

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- Die wynkelderproduksiewerkers die **interne werknemberbystandsprogrammodel** kies, omdat die **dienste** van werknemberbystandsprogramme **as daagliks beskikbaar beskou word** en **vinniger intervensie** dus kan plaasvind, omdat die maatskaplike werker voltydse in diens van die wynkelder sal wees.
- Die wynkelderproduksiewerkers die **eksterne werknemberbystandsprogrammodel** kies, omdat werkers dink 'n eksterne maatskaplike werker beter sal wees met die **handhawing van 'n vertrouensverhouding**, asook met die **handhawing van konfidensialiteit**.
- Die wynkelderproduksiewerkers dit as belangrik beskou dat werknemberbystandsprogramdienste **toeganklik** moet wees; **intervensie vinnig** moet geskied; die maatskaplike werker 'n **vertrouensverhouding** moet kan handhaaf; en laastens dat die maatskaplike werker die inligting van werkers met die nodige **konfidensialiteit** sal hanteer, ongeag watter model benut word.
- Die wynkelderproduksiewerkers voorkeur vir die implementering van die **interne werknemberbystandsprogrammodel** toon.

7.3.12.2 Aanbevelings - Keuse van werknemberbystandsprogrammodel

Dit word aanbeveel dat:

- 'n Behoeftebepaling met 'n groter groep werkers moet plaasvind, om te verseker dat die meerderheid van die werkers ten gunste van die interne werknemberbystandsprogrammodel sal wees. Die verkose werknemberbystandsprogrammodel moet ook die goedkeuring van die wynkelderbestuur wegdra.

- 'n Deeglike bekendstelling aan en oriëntering met beide die wynkelderbestuur en wynkelderproduksiewerkers sal moet plaasvind oor die etiese verantwoordelikhede van maatskaplike werkers. Dit sal benadruk moet word dat maatskaplike werkers by die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe geregistreer moet wees. Vervolgens sal maatskaplike werkers verbind word tot die handhawing van professionele gedrag (soos die handhawing van vertroue en konfidensialiteit) soos in hierdie professionele liggaam se etiese gedragskode vervat word.

7.3.13 Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers

Deelnemers is gevra om moontlike voordele wat werknemberbystandsprogramme vir die wynkelderproduksiewerkers kan inhou, te identifiseer, indien die wynkelder moontlik hierdie dienste in die toekoms sou implementeer. Gevolgtrekkings en aanbevelings hieroor sal na aanleiding van die studie se bevindinge gemaak word.

7.3.13.1 Gevolgtrekking - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- **Verhoogde werksverrigting, beradingsdienste, verbetering in werkers se moraal, verbetering in kommunikasie** en die **aanleer van nuwe vaardighede** moontlike voordele vir die wynkelderproduksiewerkers is wanneer werknemberbystandsprogramme by die wynkelder aangebied word.

7.3.13.2 Aanbevelings - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur werknemberbystandsprogramme vir die werkers implementeer. Literatuurstudies ondersteun bogenoemde moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme soos deur die werkers uitgewys is.
- Die wynkelderbestuur die organisasie se missie, beleid en doelwitte as 'n eenheid moet beskou. Laasgenoemde moet duidelik maak waar en wanneer die wynkelderbestuur moet intree om werkstres aan te spreek en om werkers dus te

ondersteun. Die missie, beleid en doelwitte moet daarom ook spesifiek werkers se welstand insluit.

7.3.14 Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder

Deelnemers is gevra, dat indien die wynkelder werknemberbystandsprogramme sou implementeer, wat die moontlike voordele hiervan vir die wynkelder sal kan wees. Weereens word gevolgtrekkings en aanbevelings na aanleiding van die studie se bevindinge gemaak.

7.3.14.1 Gevolgtrekking - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder

Die gevolgtrekking word gemaak dat:

- **Verhoogde produksie en beter werksverrigting; verbetering in kommunikasie en spanwerk; beter werksverhoudinge met die bestuur; werkers wat minder siekverlof neem en die wynkelder se positiewe beeld** moontlike voordele vir die wynkelder is wanneer werknemberbystandsprogramme geïmplementeer word.

7.3.14.2 Aanbeveling - Moontlike voordele van werknemberbystandsprogramme vir die wynkelder

Daar word aanbeveel dat:

- Die wynkelderbestuur werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering deurlopend as 'n belangrike menslikehulpbronfaktor beskou en dat die bestuur dit in die organisasie se missie, visie en besigheidsdoelwitte inkorporeer. Hierdeur verbind die bestuur hulle daartoe om 'n organisatoriese klimaat en strukture, soos byvoorbeeld werknemberbystandsprogramme, te skep wat werkers se algemene welsyn en gesondheid prioritiseer.

7.4 AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING

Dit word aanbeveel dat:

- Navorsing gedoen moet word waar wit deelnemers aan die studie deelneem. Wit persone word normaalweg nie as 'n "voorheen benadeelde" groep beskou nie. Dit sal waardevol wees as navorsing kan bepaal of hierdie groepering oor moontlike

addisionele bronne beskik wat kan help om as buffer teen stres te dien; en of wit wynkelderproduksiewerkers dieselfde stressors as die deelnemers wat aan hierdie studie deelgeneem het, ervaar.

- Navorsing gedoen sal word wat deelnemers wat geskei is en/of lewensmaats aan die dood afgestaan het, betrek. Ongeag, sal 'n persoon met hierdie huwelikstatus waarskynlik primêr as 'n enkelouer funksioneer en daarom stres moontlik anders ervaar.
- Navorsing gedoen sal word wat fokus op deelnemers wat in saamleefverhoudings verkeer. Alhoewel hierdie persone in 'n saamleefverhouding is, het hulle wetlik geen verpligting aan mekaar nie en kan dus te eniger tyd die verhouding verlaat. Die impak van hierdie moontlike uittrede uit die verhouding op werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering moet ondersoek word.
- Navorsing gedoen sal word met getroude vroulike deelnemers om vas te stel hoe hulle ervaringe met hulle ongetroude vroulike kollegas van hierdie studie sal vergelyk.
- Navorsing gedoen sal word met deelnemers wat oor tersiêre kwalifikasies beskik, ten einde te bepaal of 'n hoër geletterdheidsvlak as 'n buffer teen stres kan dien.
- Navorsing wat op 'n omvattende behoeftebepaling fokus, met wynkelderproduksiewerkers gedoen sal word, ten einde die aard en omvang van werknemberbystandsprogramdienste binne die wynkelderkonteks te bepaal.
- Navorsing die effektiwiteit van werknemberbystandsprogramme binne wynkelders sal evalueer, om te bepaal of dit as waardetoevoeging deur werkers en wynkelderbestuur beskou word, al dan nie.
- Navorsing op 'n vergelykende studie tussen getroude en ongetroude vroulike wynkelderproduksiewerkers sal fokus, ten einde te bepaal hoe hulle ervaringe ten opsigte van kinders se versorging en die uitvoering van huishoudelike pligte verskil of ooreenstem en om vas te stel wat die impak hiervan op die vroulike werkers se stresvlakke en maatskaplike funksionering is.

7.5 SAMEVATTING

Hierdie hoofstuk het daarop gefokus om gevolgtrekkings en aanbevelings te maak aangaande wynkelderproduksiewerkers se privaat en werksverwante behoeftes, en om probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak, te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemberystandsprogramme hierdie kwessies sal kan help aanspreek. Hoofstuk 1 was die inleiding tot die studie. In hoofstukke 2 tot 5 is die literatuurstudie bespreek. Die empiriese bevindinge is in hoofstuk 6 gedek. Finale gevolgtrekkings, aanbevelings en voorstelle vir toekomstige navorsing sluit hierdie hoofstuk en die studie af.

BIBLIOGRAFIE

ALDWIN, C.M. 2007. **Stress, Coping and Development: An Integrative Perspective.** (2nd edition). New York: The Guilford Press.

ASIWE, D.N., HILL, C. & JORGENSEN, L.I. 2015. Job demands and resources of workers in a South African agricultural organisation. **SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur**, 13(1), Art #634, 16 pages. (<http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v13i1.634>).

BABBIE, E. & MOUTON, J. 2001. **The practice of social research.** Cape Town: Oxford University Press Southern Africa.

BAK, N. 2004. **Completing your thesis: A practical guide.** Pretoria: Van Schaik Publishers.

BEIDEL, B.E. 1999. Internal Marketing Strategies to Maximize EAP Visibility and Effectiveness. In: OHER, J.M. (ed.), **The Employee Assistance Handbook.** New York: John Wiley & Sons, Inc.

BERNSTEIN, A. & GRAY, M. 1997. **Social Work: A beginner's text.** Kenwyn: Juta & Company Ltd.

BERRIDGE, J., COOPER, C.L. & HIGHLEY-MARCHINGTON, C. 1997. **Employee Assistance Programmes and Workplace Councelling.** Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

BLESS, C., HIGSON-SMITH, C. & KAGEE, A. 2006. **Fundamentals of social research methods-An African perspective** (4th edition). Cape Town: Juta & Co Ltd.

BONNER, T. 2004. Stress, Coping and Corporate Stress Management: A Review. Stellenbosch: University of Stellenbosch. (M-thesis)

BREWERTON, P. & MILLWARD, L. 2001. **Organizational Research Methods: a guide for students and researchers.** London: SAGE Publications.

BUYS, R. & TERBLANCHE, L. 2009a. Die invloed van stres op die gehalte van werklewe aan 'n tersiêre opleidingsinstelling. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):513-533.

BUYS, R. & TERBLANCHE, L. 2009b. Die effektiwiteit van 'n stresbestuursprogram aan 'n tersiêre opleidingsinstelling. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):534-552.

COETZEE, M. 2005. Careers. In: MUCHINSKY, P.M., KRIEK, H.J. & SCHREUDER, D. (ed.), **Personnel Psychology**. (3rd edition). Cape Town: Oxford University Press.

COMPTON, B.R., GALAWAY, B. & COURNOYER, B.R. 2005. **Social Work Processes**. (7th edition). Belmont: Brooks/Cole-Thomson Learning.

CRAFFORD, A., MOERDYK, A., NEL, P., O'NEILL, C. & SCHLECHTER, A. 2006. **Industrial Psychology: fresh perspectives**. Cape Town: Pearson Education/Prentice Hall.

CRAIG, G.J. 1996. **Human development**. (7th edition). New Jersey: Prentice Hall.

CRESWELL, J.W. 2009. **Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. (3rd edition). Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

DAVIES, P.S. 2001. Die funksie van werknemerhulpprogramme in bedryfsondernemings: Riglyne vir Maatskaplike Werkers in privaat praktyk. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (M-tesis)

DERR, W.D. & LINDSAY, G.M. 1999. EAP and Wellness Collaboration. In: OHER, J.M. (ed.), **The Employee Assistance Handbook**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHE, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2011. **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions** (4th edition). Pretoria: Van Schaik Publishers.

DE WINNAAR, E. & TAUTE, F. 2008. The role of supervisors in the South African Police Service in the successful utilization of the employee assistance programme. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 44(3):263-272.

DU PLESSIS, A. 1999. Occupational Social Work in South Africa. **Employee Assistance Quarterly**, 14(3):19-40.

ERASMUS, B.J., LOEDOLFF, P.V.Z., MDA, T. & NEL, P.S. 2006. **Managing, training and development in South Africa**. (4th edition). Cape Town: Oxford University Press Southern Africa.

FINNEMORE, M. 2006. **Introduction to Labour Relations in South Africa**. (9th edition). Durban: LexisNexis Butterworths.

FISHER, G.L. & HARRISON, T.C. 2000. **Substance Abuse: Information for School Counselors, Social Workers, Therapists and Counselors**. (2nd edition). Boston: Allyn and Bacon.

GERMAIN, C.B. & GITTERMAN, A. 1996. **The Life Model of Social Work Practice: Advances in Theory and Practice**. (2nd edition). New York: Columbia University Press.

GIARRATANO, L. 2004. **Clinical Skills for Managing Acute Psychological Trauma: Effective Early Interventions for Treating Acute Stress Disorder**. Mascot: Talomin Books.

GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M., DONNELLY, J.H. & KONOPASKE, R. 2006. **Organizations: Behavior, Structure, Processes**. (12th edition). New York: McGraw-Hill/Irwin.

GOOGINS, B. & GODFREY, J. 1987. **Occupational Social Work**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall Inc.

GOVENDER, T. & TERBLANCHE, L. 2009. A critical analysis of the prevalence and nature of employee assistance programmes in the Eastern Cape Buffalo City municipal area. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):394-414.

GRAVETTER, F.J. & FORZANO, L.B. 2003. **Research methods for the behavioral sciences**. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.

GRAY, M. 2011. Back to Basics: A Critique of the Strengths Perspective in Social Work. **Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services**, 92(1):5-11.

GRINNELL, R.M. & UNRAU, Y.A. 2005. **Social Work Research and Evaluation: Quantitative and Qualitative approaches**. (7th edition). New York: Oxford University Press.

GROBLER, P., WARNICH, S., CARRELL, M.R., ELBERT, N.F. & HATFIELD, R.D. 2006. **Human Resource Management in South Africa**. (3rd edition). London: Thomson Learning.

- HARE, I. 2004. Defining Social Work for the 21st century: The International Federation of Social Workers' revised definition of Social Work. **International Social Work**, 47(3): 407-424.
- HARPER, T. 1999. Employee Assistance Programming and Professional Developments in South Africa. **Employee Assistance Quarterly**, 14(3):1-18.
- JACOBSON, J.M. & HOSFORD-LAMB, J. 2008. Working it out – Social Workers in Employee Assistance. **Social Work Today**, 8(2):18-21.
- JOHNSON, L.C. & YANCA, S.J. 2004. **Social Work Practice: A Generalist Approach**. (8th edition). Boston: Pearson Education, Inc.
- JOSEPH, B. & INJODEY, J.I. 2006. Differing requirements. **Journal of Employee Assistance**, 36(4):31.
- JOSEPH, D.E. 2002. Riglyne vir die implementering van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (M-tesis)
- KEET, A. & TERBLANCHE, L. 2013. A return on investment in employee assistance programmes: a theoretical underpinning. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 49(2):183-194.
- KIRST-ASHMAN, K.K. & HULL, G.F. 2006. **Understanding Generalist Practice**. (4th edition). Toronto: Thomson Brooks/Cole.
- KOTZE, M.J. 2001. Die rol van die Maatskaplike Werkers in bedryfsorganisasies ten opsigte van leierskapsontwikkeling by grondvlakwerknemers. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (M-tesis)
- KURZMAN, P.A. 1993. Employee Assistance Programs: Toward a comprehensive service model. In: KURZMAN, P.A. & AKABAS, S.H. (ed.), **Work and well-being: the Occupational Social Work advantage**. Washington, DC: NASW Press.
- LAUBSCHER, L. 2002. An investigation into the status of wellness interventions in the South African business context. Stellenbosch: University of Stellenbosch. (M-thesis)

- LOUW, D.A. & EDWARDS, D.J.A. 1998. **Sielkunde: 'n Inleiding vir studente in Suider-Afrika**. (2de uitgawe). Johannesburg: Heinemann.
- LOUW, D.A., VAN EDE, D.M. & LOUW, A.E. 1998. **Menslike Ontwikkeling**. (3de uitgawe). Pretoria: Kagiso Uitgewers.
- MAIDEN, R.P. 1999. **Employee Assistance Services in the New South Africa**. New York: Haworth Press.
- MATTHEWMAN, L., ROSE, A. & HETHERINGTON, A. 2009. **Work Psychology**. New York: Oxford University Press.
- MBANA, P.T.V. 2005. A Social Work study on the impact of legislation on the practice of employee assistance programmes in the South African mining industry. Pretoria: University of Pretoria. (M-thesis)
- MINISTERIE VIR WELSYN EN GEMEENSKAPSONTWIKKELING. 1997. **Witskrif vir Maatskaplike Welsyn**. Pretoria: Departement van Welsyn.
- MOGOROSI, L. 2009a. Employee Assistance Programmes: their rationale, basic principles and essential elements. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):343-359.
- MOGOROSI, L. 2009b. Substance abuse at the work place: the problem and possible solutions. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):496-512.
- MOLLER, L. 1994. Personeelontwikkeling en werknemerhulpprogramme in die Suid-Afrikaanse Poskantoor: 'n Verbruikersopname in die Poskantoor. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth. (M-thesis)
- MOUTON, J. 1996. **Understanding social research**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- MOUTON, J. 2001. **How to succeed in your Master's & Doctoral Studies: a South African guide and resource book**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- NEL, R. 2009. **Puppets or people – People and organisational development: An integrated approach**. Lansdowne: Juta & Co Ltd.
- NEWMAN, B.M. & NEWMAN, P.R. 1995. **Development through life: a psychosocial approach**. (6th edition). Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.

- O'DONOGHUE, K. & MAIDMENT, J. 2005. The Ecological Systems Methaphor in Australasia. In: NASH, M., MUNFORD, R. & O'DONOGHUE, K. (red.), **Social Work Theories in Action**. London: Jessica Kingsley Publishers.
- ORREN, C. & TERBLANCHE, L. 2009. An impact and cost-benefit analysis of an employee assistance programme at a South African bank. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):428-442.
- PETERS, H.J. 1999. A Value-Driven Approach to the Operations of a South African EAP Vendor. **Employee Assistance Quarterly**, 14(3):83-107.
- PILLAY, R. 2007. A comparison of the employee assistance programme (EAP) with HIV and AIDS workplace programmes in the Gauteng provincial government. Pretoria: University of Pretoria. (M-thesis)
- POWRIE, A.H.F. 2001. Bedryfs-Maatskaplike Werk by plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (M-tesis)
- PUNCH, K.F. 2006. **Developing effective research proposals**. (2nd edition). London: SAGE Publications Ltd.
- REYNOLDS, C. 2010. Social Work responsibility towards stress management. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 46(1):26-34.
- RIEKERT, L. & TAUTE, F. 2009. The influence of family dynamics on the productivity of working mothers in a motor company in South Africa. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):415-427.
- RUBIN, A. & BABBIE, E. 2007. **Essential Research Methods for Social Work**. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- SALEEBEY, D. 2002. Power in the People. In: SALEEBEY, D. (ed.), **The Strengths Perspective in Social Work Practice**. (3rd edition). Boston: Allyn and Bacon.
- SALEEBEY, D. 2005. The Strengths Perspective: Principles and Practices. In: COMPTON, B.R., GALAWAY, B. & COURNOYER, B.R. 2005. **Social Work Processes**. (7th edition). Belmont: Brooks/Cole-Thomson Learning.

SCHAAF DICKENS, R. 1999. The Alignment of EAP and Business Unit Goals. In: OHER, J.M. (ed.), **The Employee Assistance Handbook**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

SCHREUDER, A.M.G. & COETZEE, M. 2006. **Careers: An Organisational Perspective**. (3rd edition). Lansdowne: Juta.

SHEAFOR, B.W., HOREJSI, C.R. & HOREJSI, G.A. 1994. **Techniques and Guidelines for Social Work Practice**. (3rd edition). Boston: Allyn and Bacon.

SHEAFOR, B.W. & HOREJSI, C.R. 2010. **Techniques and Guidelines for Social Work Practice**. (8th edition). Boston: Pearson Education Inc.

SIAS, P.M. 2009. **Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships**. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

SIEBERHAGEN, C., PIENAAR, J. & ELS, C. 2011. Management of employee wellness in South Africa: Employer, service provider and union perspectives. **SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur**, 9(1), Art. #305, 14 pages. (<http://doi:10.4102/sajhrm.v9i1.305>).

SPITZER, K. & FAVORINI, A. 1993. The Emergence of External Employee Assistance Programs. In: KURZMAN, P.A. & AKABAS, S.H. (ed.), **Work and well-being: the Occupational Social Work advantage**. Washington, DC: NASW Press.

STEINBERG, D.M. 2004. **The Social Work Student's Research Handbook**. New York: The Haworth Social Work Practice Press.

STEYL, B. & KOEKEMOER, E. 2011. Conflict between work and nonwork roles of employees in the mining industry: Prevalence and differences between demographic groups. **SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur**, 9(1), Art. #277, 14 pages. (<http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v9i1.277>).

STRYDOM, H. 2013. An evaluation of the purposes of research in Social Work. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 49(2):149-164.

SULLIVAN, W.P. & RAPP, C. 2002. Environmental Context, Opportunity and the Process of Recovery: The Role of Strengths-Based Practice and Policy. In: SALEEBEY, D. (ed.), **The Strengths Perspective in Social Work Practice**. (3rd edition). Boston: Allyn and Bacon.

SURAJ-NARAYAN, G. 2010. Gender, race and stress amongst women in management. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 46(2):234-248.

TAUTE, F. & MANZINI, K. 2009. Factors that hinder the utilisation of the employee assistance programme in the Department of Labour. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 45(4):385-393.

TERBLANCHE, L. & VAN WYK, A. 2014. Critical Incidents and Critical Incident Stress Management (CISM) – An Employee Assistance Programme (EAP) perspective. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 50(1):19-37.

TINER, P. 2006. Normalizing supervisory EAP training. **Journal of Employee Assistance**, 36(3):25-26.

VAHL, S. 2006. **Multilingual Glossary of industrial psychology terms**. Cape Town: Pearson Education/Prentice Hall.

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. **Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk. Hersiene en uitgebreide uitgawe**. Kaapstad: CPT Book Printers (Pty) Ltd.

WAIT, J., MEYER, J.C. & LOXTON, H.S. 2004. **Menslike Ontwikkeling: 'n psigososiale perspektief**. Parow: Ebony Books.

BYLAE A: SEMI-GESTRUKTUREERDE ONDERHOUDSKEDULE

UNIVERSITEIT STELLENBOSCH

DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK

ONDERHOUDSKEDULE

"Werknemerbystandsprogramme vir winkelderproduksiewerkers"

Navorser: Mev. Emmeri Louw

Studieleier: Prof. Sulina Green

ALGEMENE KOMMENTAAR EN INSTRUKSIES

- Voltooi asseblief die vrywaringsvorm om te verklaar dat u vrywillig aan die navorsingstudie deelneem en dat u hiermee u ingeligte toestemming verleen. Indien u tydens die studie nie meer wil deelneem nie, kan u sonder enige nadelige gevolge onttrek.
- Indien u moeg word, versoek asseblief dat u 'n ruskans kan kry. U mag ook uitgaan om van toiletgeriewe gebruik te maak.
- Alle inligting sal konfidensieel hanteer word.
- Die doel van hierdie vraelys is nie om u vas te vra nie. Indien u enige onduidelikheid oor enige vraag het, moet u asseblief nie huiwer om 'n verduideliking te versoek nie. Indien u ongemaklik voel om enige vraag te beantwoord, kan u dit so aandui en die vraag sal nie voltooi word nie.
- Wees asseblief te alle tye eerlik in u beantwoording van die vrae.

1. AGTERGRONDINLIGTING

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

1.1 Geslag

Manlik	
Vroulik	

1.2 Etnisiteit

Bruin	
Swart	
Wit	
Ander	

1.3 Ouderdom

20 – 25 jaar	
26 – 30 jaar	
31 – 35 jaar	
36 - 40 jaar	
41 - 45 jaar	
46 - 50 jaar	
51 - 55 jaar	
56 - 59 jaar	

1.4 Huwelikstatus

Ongetroud	
Getroud	
Geskei	
Weduwee / wewenaar	
Saamleefverhouding	
Ander (spesifiseer)	

1.5 Getal afhanklike kinders

1	
2	
3 en meer	

1.6 Jare by die wynkelder werksaam

0 - 5	
6 - 10	
11 - 15	
16 - 20	
21-25	

1.7 Opvoedkundige kwalifikasies

Tersiêre opleiding	
Matriek / Graad 12	
Graad 11 en laer	

2. MOTIVERINGSFAKTORE OM TE WERK

Dui asseblief aan watter van die volgende faktore vir u as motivering sal dien om te werk.

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

2.1 Finansiële behoeftes as motiveringsfaktore

Nommer	Motiveringsfaktor	Merk (X)
2.1.1	Ek wil finansiëel onafhanklik van ander mense wees	
2.1.2	Ek werk uit finansiële noodsaaklikheid	
2.1.3	Ek is die enigste broodwinner in die gesin	
2.1.4	Ek is 'n enkelouer en moet finansiëel vir my kinders sorg	

2.2 Selfagtingbehoefte as motiveringsfaktore

Nommer	Motiveringsfaktor	Merk (X)
2.2.1	My werk moet aan my die geleentheid vir sosiale interaksie bied	
2.2.2	My werk vorm deel van my identiteit en selfbeeld	
2.2.3	In my werk wil ek graag erkenning kry vir my insette en prestasies	

2.3 Selfaktualiseringbehoefte as motiveringfaktore

Nommer	Motiveringsfaktor	Merk (X)
2.3.1	My werk moet aan my die geleentheid gee om my kreatiwiteit uit te leef	
2.3.2	My werk moet uitdagings bied waarin ek my potensiaal kan bereik	

3. BELANGRIKHEID VAN SEKERE WERKSFAKTORE

Dui asseblief aan watter van die volgende faktore vir u belangrik in u werk is.

Dui asseblief die volgorde van belangrikheid aan. Nommer 1 is die belangrikste, 2 is minder belangrik en 3 is die minste belangrik.

3.1 Besoldiging en voordele

Nommer	Werksfaktor	Merk (X)
3.1.1	Finansiële vergoeding (goeie salaris of lone)	
3.1.2	Byvoordele (soos byvoorbeeld pensioenfonds en mediese fonds)	
3.1.3	Verlof	

3.2 Werksomstandighede

Nommer	Werksfaktor	Merk (X)
3.2.1	Gerieflike, skoon en veilige werksomgewing	
3.2.2	Goeie werksure	
3.2.3	Goeie verhoudings met kollegas	
3.2.4	Ondersteuning vanaf toesighouer en bestuur	

3.3 Loopbaanontwikkeling

Nommer	Werksfaktor	Merk (X)
3.3.1	Geleenthede vir bevordering	
3.3.2	Geleenthede vir opleiding en ontwikkeling	

4. MANIFESTASIE VAN STRES

4.1 Watter van die volgende gevoelens ervaar u gewoonlik wanneer u stres?

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

Nommer	Gevoelens	Merk (X)
4.1.1	Hulpeloosheid	
4.1.2	Angs	
4.1.3	Woede	
4.1.4	Hartseer	
4.1.5	Skuldgevoelens	
4.1.6	Frustrasie	
4.1.7	Geïrriteerdheid	

4.2 Verduidelik hoe u die gevoelens, soos u in 4.1 aangedui het, ervaar.

Nommer	Gevoelens	Ervaring van u gevoelens
4.2.1	Hulpeloosheid	
4.2.2	Angs	
4.2.3	Woede	
4.2.4	Hartseer	
4.2.5	Skuldgevoelens	
4.2.6	Frustrasie	
4.2.7	Geïrriteerdheid	

5. STRES EN GESONDHEID

Watter van die volgende gedrag en simptome ervaar u wanneer u stres?

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

5.1 Fisiese simptome

Nommer	Simptome	Merk (X)
5.1.1	Psigo-somatiese probleme	
	Moegheid	
	Slaaploosheid	
	Hoofpyne	
	Maagprobleme	
	Naarheid	
5.1.2	Gereelde siekte	
5.1.3	Bloeddrukprobleme	
5.1.4	Gewigsprobleme	
	Ernstige gewigstoename	
	Ernstige gewigsverlies	

6. STRES EN GEDRAG

Watter van die volgende soort gedrag ervaar u wanneer u stres?

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

6.1 Werksgedrag

Nommer	Tipe gedrag	Merk (X)
	(a) Werksverrigting	
6.1.1	Het gedagtes om werk te bedank	
6.1.2	Werk stadiger	
6.1.3	Sukkel om te konsentreer	
	(b) Werksbywoning	
6.1.4	Gereeld afwesig en neem siekverlof	
6.1.5	Kom laat vir werk en/of werk vroeg verlaat	
	(c) Nalatigheid	
6.1.6	Nalatigheid wat kan lei tot die besering van myself en/of ander mense	
6.1.7	Nalatigheid wat kan lei tot die beskadiging van toerusting en masjinerie	

6.2 Sosiale gedrag

Nommer	Tipe gedrag	Merk (X)
6.2.1	Verminder interaksie met kollegas	
6.2.2	Probleme met toesighouers en ander kollegas	
6.2.3	Onttrek van familie/vriende	

7. WERKSTRESSORS

Watter van die volgende stressors/faktore vermeerder u stres by die werk?

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoorde wat op u van toepassing is.

7.1 Werksomgewing

Nommer	Stressor	Merk (X)
7.1.1	Lang werksure	
7.1.2	Skofwerk	
7.1.3	Werkoorlading (te veel werk)	
7.1.4	Nakom van spertye en teikens	

7.2 Werksverhoudinge

Nommer	Stressor	Merk (X)
7.2.1	Konflik met kollegas	
7.2.2	Verantwoordelikheid neem vir ander mense	

7.3 Loopbaanontwikkeling

Nommer	Stressor	Merk (X)
7.3.1	Gebrek aan werksekuriteit	
7.3.2	Gebrek aan loopbaanontwikkeling	
7.3.3	Gebrekkige opleiding	
7.3.4	Beperkte moontlikhede vir bevordering	

8. STRES EN DIE GESINSLEWE

8.1 Wat in u gesinslewe veroorsaak vir u die meeste stres?

.....

.....

.....

8.2 Wie is hoofsaaklik vir die versorging van die kinders in u gesin verantwoordelik?

Merk met 'n kruisie (X) wat op u van toepassing is.

8.2.1	Ek is primêr vir die versorging van die kinders verantwoordelik	
8.2.2	Die ander ouer neem primêr verantwoordelikheid vir die kinders se versorging	
8.2.3	Beide ouers neem dieselfde verantwoordelikheid om die kinders te versorg	
8.2.4	Die kinders se versorging word deur iemand anders hanteer	

8.3 Wie is hoofsaaklik vir die huishoudelike take verantwoordelik?

Merk met 'n kruisie (X) wat op u van toepassing is.

8.3.1	Ek is primêr vir die huishoudelike take verantwoordelik	
8.3.2	Die ander ouer neem primêr vir die huishoudelike take verantwoordelikheid	
8.3.3	Beide ouers neem dieselfde verantwoordelikheid vir huishoudelike take	
8.3.4	Verantwoordelikheid vir huishoudelike take word deur iemand anders hanteer	

9. WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME

9.1 Weet u wat 'n "werknemerbystandsprogram" is? Indien wel, beskryf asb.

Antwoord	Merk (X)	Beskrywing (slegs indien u "Ja" kies)
Ja		
Nee		

9.2 Watter soort werknemberbystandsprogrammodel sou u verkies moet deur die wynkelder gebruik word?

Merk asseblief met 'n kruisie (X) die antwoord wat op u van toepassing is.

Nommer	Soort model en beskrywing daarvan	Merk (X)
9.2.1	Interne model: Maatskaplike werker is in voltydse diens van die wynkelder	
9.2.2	Eksterne model: Hier word die dienste van 'n eksterne maatskaplike werker bekom deur werknemberbystands-programdienste uit te kontrakteer	

9.3 Verskaf asseblief 'n motivering vir die keuse wat u in 9.2 gemaak het.

.....

.....

.....

9.4 Hoe dink u kan die wynkelderproduksiewerkers moontlik by werknemberbystandsprogramme baat vind?

.....

.....

.....

9.5 Hoe dink u kan die wynkelder moontlik by werknemberbystandsprogramme baat vind?

.....

.....

.....

BAIE DANKIE VIR U SAMEWERKING EN BEREIDWILLIGHEID OM AAN DIE STUDIE DEEL TE NEEM

**BYLAE B:
DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK SKRYWE**



UNIVERSITEIT • STELLENBOSCH • UNIVERSITY
jou kennisvennoot • your knowledge partner

VERKLARING

Hiermee word bevestig dat mev. Emmeri Louw (13081063) geregistreer is vir die M-graad in Maatskaplike Werk in die Departement Maatskaplike Werk van die Universiteit Stellenbosch.

Vir die doel van die graad moet sy navorsing doen en 'n tesis skryf. Die titel van haar tesis is: "*Werknemerbystandsprogramme vir wynkelderproduksiewerkers*".

Die navorsingskomitee van die Departement Maatskaplike Werk het reeds haar navorsingsvoorstel vir hierdie studie goedgekeur. Benewens 'n literatuurstudie moet sy ook 'n empiriese ondersoek doen wat opgeteken moet word in die tesis. Dit sal behels dat sy onderhoude moet voer, aan die hand van 'n vraelys, met wynkelderproduksiewerkers.

Daar word vertrou dat u aan haar die nodige toestemming sal verleen om die empiriese studie uit te voer by die wynkelder waar u vir die bestuur van menslike hulpbronne verantwoordelik is.

Prof. Sulina Green

Studieleier

11 Augustus 2010

BYLAE C: WYNKELDER TOESTEMMINGSBRIEF (2010)



27 Oktober 2010

Mev Emmeri Louw (Studentenommer: 13081063)

Posbus 360

Vredendal

8160

Geagte Mev. Louw

INSAKE: TOESTEMMING VIR NAVORSINGSTUDIE – M(MW)

Hiermee verleen Namaqua Wines aan u toestemming om u navorsingstudie by Vredendal Wynkelder te doen. Ons dra kennis dat u tans geregistreer is om u meestersgraad aan die Universiteit van Stellenbosch te voltooi.

Verder ondersteun ons u beoogde studie aangaande, "Werknemerhulpprogramme vir produksie werkers by 'n wynkelder".

Die uwe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "GJ EYGELAAR", is written over a horizontal line.

GJ EYGELAAR

Maatskappysekretaris



Posbus 75, Vredendal, 8160, Wes-Kaap, Suid Africa. | Tel: +27(0)27 213 1080 | Faks: +27(0)27 213 3476 | info@namaquawines.com | www.namaquawines.com

Direkteure : A.E.V.Z. Botha (Voorsitter), M. Cohen, C.A. van der Merwe, W.P. Brand, S.J. Roux, I.R. Sieberhagen, G.J.J. Van Zyl,
Namaqua Wines Bpk. Reg. nr. 2006/018777/06

BYLAE D: WYNKELDER TOESTEMMINGSBRIEF (2015)



14 Augustus 2015

Mev. Emmeri Louw (Studentenommer: 13081063)

Posbus 360

Vredendal

8160

INSAKE: TOESTEMMING VIR NAVORSINGSTUDIE – M(MW)

Ons sê hulle gedateer 27 Oktober 2010 het betrekking.

Hiermee verleen Namaqua Wines steeds skriftelik aan u toestemming om u navorsingstudie by Vredendal Wynkelder te doen. Ons dra kennis dat u gereistreer is om u meestersgraad aan die Universiteit van Stellenbosch te voltooi.

Verder ondersteun ons u beoogde studie aangaande "Werknemerhulpprogramme vir wynkelder produksie werkers".

Die uwe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "GJ EYGELAAR".

GJ EYGELAAR

Maatskappysekretaris



PO Box 75, Vredendal, B160, W-Cape, South-Africa Tel: (27)027 213 1080 Fax: (27)027 213 3476
info@namaquawines.co.za www.namaquawines.co.za

Directors: A.M.Z. Potgieter (Chairman), P. Coen, D.A.F. Coen, L.R. Sibiwe, G.J.J. van Zyl, H. Basson, W.F. Nijssen
Namaqua Wines Spk. (Reg no. 2000/010777/06)

BYLAE E: NAVORSINGETIEKKOMITEE GOEDKEURING



UNIVERSITEIT•STELLENBOSCH•UNIVERSITY
Job Enrichment • your knowledge partner

Approved with Stipulations Response to Modifications- (New Application)

11-Sep-2015
Louw, Emmari E

Proposal #: HS855/2012

Title: Werknemerhulpprogramme vir wynkelder produksie werkers by 'n wynkelder.

Dear Mrs Emmari Louw,

Your Response to Modifications - (*New Application*) received on 01-Sep-2015, was reviewed by members of the Research Ethics Committee: Human Research (Humanities) via Expedited review procedures on 10-Sep-2015.

Please note the following information about your approved research proposal:

Proposal Approval Period: 10-Sep-2015 -09-Sep-2016

The following stipulations are relevant to the approval of your project and must be adhered to:

Dit is duidelik dat die navorser meeste van die NEK se bekommernisse aangespreek het. Daar is egter nog steeds 'n aantal spelfoute in die Revised informed consent vorm wat aandag verg.

1) Dit sal ook goed wees om in hierdie dokument aan te dui dat die onderhoud in 'n privaat area van die wynkelder sal plaasvind (privaatheid is belangrik gegewe die aard van die vrae wat aan die deelnemers gestel gaan word). Die navorser moet ook aandui of die onderhoude opgeneem gaan word. Indien wel, moet die deelnemer eksplisiet toestemming daarvoor gee. Deelnemers het ook die reg om na die transkripsies te kyk. Die navorser word dus versoek om hierdie inligting in die Revised informed consent vorm aan te bring indien van toepassing.

2) Alhoewel die navorser besluit het om self deelnemers wat emosionele ongemak ervaar na professionele persone te verwys, sou dit nieemin goed wees om die naam en kontak besonderhede van 'n ander maatskaplike werker in die omgewing in die Revised informed consent vorm te verskaf.

3) Die nuwe toestemmingsbrief van die wynkelder is nie by die aansoek aangeheg nie. Die navorser kan begin met die data insameling sodra hierdie brief aan die NEK voorgele is.

Please provide a letter of response to all the points raised IN ADDITION to HIGHLIGHTING or using the TRACK CHANGES function to indicate ALL the corrections/amendments of ALL DOCUMENTS clearly in order to allow rapid scrutiny and appraisal.

Please take note of the general Investigator Responsibilities attached to this letter. You may commence with your research after complying fully with these guidelines.

Please remember to use your proposal number (HS855/2012) on any documents or correspondence with the REC concerning your research proposal.

Please note that the REC has the prerogative and authority to ask further questions, seek additional information, require further modifications, or monitor the conduct of your research and the consent process.

Also note that a progress report should be submitted to the Committee before the approval period has expired if a continuation is required. The Committee will then consider the continuation of the project for a further year (if necessary).

This committee abides by the ethical norms and principles for research, established by the Declaration of Helsinki and the Guidelines for Ethical Research: Principles Structures and Processes 2004 (Department of Health). Annually a number of projects may be selected randomly for an external audit.

BYLAE F: INGELIGTE TOESTEMMING VIR DEELNEMERS



UNIVERSITEIT • STELLENBOSCH • UNIVERSITY
jou kennisvennoot • your knowledge partner

UNIVERSITEIT STELLENBOSCH INWILLIGING OM DEEL TE NEEM AAN NAVORSING

"WERKNEMERBYSTANDSPROGRAMME VIR WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS"

U word gevra om aan 'n navorsingstudie van Emmeri Louw vir die verkryging van die graad M(MW), van die Departement Maatskaplike Werk aan die Universiteit Stellenbosch, deel te neem. Die resultate van die studie sal deel van 'n navorsingstesis word. U is as 'n moontlike deelnemer aan die studie geïdentifiseer omdat u 'n Afrikaanssprekende wynkelderproduksiewerker is.

1. DOEL VAN DIE STUDIE

Die doelstelling van die studie is om wynkelderproduksiewerkers se privaat- en werksverwante behoeftes, probleme en stressors wat stresvlakke en maatskaplike funksionering nadelig raak te identifiseer en te begryp, ten einde te bepaal of werknemerbystandsprogramme hierdie kwessies kan help aanspreek.

2. PROSEDURES

Indien u inwillig om aan die studie deel te neem, vra ons dat u die volgende moet doen:

- U moet bereid wees om aan 'n eenmalige onderhoud met die navorser deel te neem.
- Die onderhoud behoort ongeveer een uur lank te duur en sal by die wynkelder in 'n privaat kantoor plaas vind.
- Tydens die bogenoemde onderhoud sal die navorser aan u vrae, volgens 'n vooropgestelde vraelys, rig.
- Die onderhoud sal nie opgeneem word nie. U sal slegs die vraelys beantwoord.

3. MOONTLIKE RISIKO'S EN ONGEMAKLIKHEID

Daar mag vrae in die vraelys wees, wat vir u moontlike ongemak kan veroorsaak. Indien u ongemaklik is om sekere vrae te beantwoord, het u die reg om nie die vraag te beantwoord nie. U kan ook aandui tydens die onderhoud dat u die opsie uitoefen om u deelname aan die studie te staak en geen nadelige gevolge sal hieruit voortspruit nie.

Indien u enige verdere berading of hulp sou verlang as gevolg van kwessies wat in die onderhoud aangeraak is, is die navorser bereid om met u opvolgonderhoude te voer, aangesien die navorser 'n geregistreerde maatskaplike werker is. Andersins kan u ook versoek om na ander professionele persone verwys te word en die navorser sal u met hierdie verwysings van hulp wees vir beskikbare bronne in die plaaslike omgewing.

Mev. Carin Conradie is 'n geregistreerde maatskaplike werker en het ingestem om berading aan u te verskaf indien dit nodig sou wees. Mev. Conradie kan by die volgende nommer geskakel word: (027) – 213 5764.

4. MOONTLIKE VOORDELE VIR DEELNEMERS EN/OF VIR DIE SAMELEWING

Die studie poog om te bepaal of werknemberbystandsprogramme van waarde sal kan wees binne die konteks van winkelders om winkelderproduksiewerkers se privaat- en werksverwante behoeftes, probleme en stressors aan te spreek.

5. VERGOEDING VIR DEELNAME

Daar sal geen vergoeding vir u deelname aan hierdie studie wees nie.

6. VERTROULIKHEID

Enige inligting wat deur middel van die navorsing verkry word sal vertroulik bly en slegs met u toestemming bekendgemaak word of soos deur die wet vereis. Vertroulikheid sal deur middel van anonimiteit gehandhaaf word. U naam of enige identifiserende besonderhede sal nie op die vraelys versoek word nie. U sal vir uself 'n skuilnaam kies en sodoende sal slegs die navorser weet watter vraelys aan u behoort. Die navorser sal alleenlik oor toegang tot die voltooide vraelyste beskik wat in 'n toesluitbare kabinet gehou sal word.

Die resultate van die studie sal in 'n navorsingstesis vervat word. Hierdie navorsingstesis sal aan die universiteit bekendgemaak word en 'n afskrif daarvan sal ook aan die winkelder oorhandig word as bewys van die studie se bevindinge. Die navorser sal ook mondelinge

terugvoering aan die wynkelderbestuur gee. Hierdie terugvoering sal egter nie op individue fokus nie, maar wel op die studie se algemene bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings.

7. DEELNAME EN ONTTREKKING

U kan self besluit of u aan die studie wil deelneem al dan nie. Indien u inwillig om aan die studie deel te neem, kan u wel later daaraan onttrek sonder enige nadelige gevolge. U kan ook weier om op bepaalde vrae te antwoord, maar steeds aan die studie deelneem. Die navorser kan u aan die studie onttrek indien omstandighede dit noodsaaklik maak. Dit sal byvoorbeeld wees indien u probeer om ander deelnemers aan die studie te beïnvloed.

8. IDENTIFIKASIE VAN NAVORSER

Indien u enige vrae of besorgdheid omtrent die navorsing het, staan dit u vry om met die volgende persone in verbinding te tree:

Navorser:	Emmeri Louw
Kontaknommer:	082 852 0401
Epos:	emmeri.louw@gmail.com
Adres:	Goedgemeen (Plaas), Vredendal, 8160
Studieleier:	Prof. Sulina Green
Kontaknommer:	021 – 808 2069
Epos:	sgreen@sun.ac.za
Adres:	Departement Maatskaplike Werk, Universiteit Stellenbosch

9. REGTE VAN DEELNEMERS

U kan u inwilliging terugtrek en u deelname beëindig, sonder enige nadelige gevolge vir u. Deur deel te neem aan die navorsing doen u geensins afstand van enige wetlike regte, eise of regsmiddel nie. Indien u vrae het oor u regte as 'n deelnemer by navorsing, skakel met Me. Maléne Fouché [mfouche@sun.ac.za; 021 808 4622] van die Afdeling Navorsingsontwikkeling, Universiteit Stellenbosch.

VERKLARING DEUR DEELNEMER

Die bostaande inligting is in Afrikaans aan my verduidelik deur die navorser, Emmeri Louw. Ek is Afrikaans ten volle magtig en het alles volkome verstaan. Ek is verder die geleentheid gebied om vrae te stel en my vrae is tot my bevrediging beantwoord.

Hiermee neem ek vrywillig aan die studie deel (merk asseblief u keuse met 'n "X")

Ja	<input type="checkbox"/>
Nee	<input type="checkbox"/>

'n Afskrif van hierdie vorm is aan my verskaf.

.....

Skuilnaam van deelnemer

Datum

VERKLARING DEUR NAVORSER

Ek verklaar dat ek die inligting in hierdie dokument vervat verduidelik het aan

.....

Die deelnemer is aangemoedig en oorgenoeg tyd gegee om vrae aan my te stel. Die gesprek is in Afrikaans gevoer en geen vertaler is gebruik nie.

.....

Handtekening van navorser

Datum

BYLAE G: DIENSKONTRAK VAN WYNKELDERPRODUKSIEWERKERS

DIENSKONTRAK VIR PERMANENTE WERKNEMERS MEMORANDUM VAN OOREENKOMS AANGEGAAN DEUR EN TUSSEN "WYNKELDER X"

(Hierna genoem die werkgever)

ADRES:

en

.....

(Hierna genoem die Werknemer)

ID Nommer:

Die werkgever neem hiermee die werknemer onder die volgende voorwaardes in diens:

1. INWERKINGTREDING

Hierdie ooreenkoms neem in aanvang op

Die aanvanklike indiensnemingsdatum word nie beïnvloed deur hierdie ooreenkoms nie)

2. POS

2.1 Die werknemer word aangestel as 'n, wat die take sal uitvoer soos aan hom voorgeskryf deur die bestuur en aanvaar die pligte en verantwoordelikhede van bogenoemde pos.

2.2 Die werknemer onderneem om alternatiewe dienste te verrig met dien verstande dat sodanige alternatiewe dienste slegs van 'n tydelike aard is en die loon van die werknemer nie gedurende sodanige tydperk verminder sal word nie.

3. WERKPLEK

3.1 Die werkplek is geleë te, maar daar kan ook van die werknemer verwag word om op die volgende persele te werk:

Enige perseel waar die werkgever se produkte verwerk, bemark of bevorder word.

4. PROEFTYDPERK

4.1 Die werknemer word vir 'n aanvanklike proeftydperk van 12 weke aangestel, gedurende welke tydperk die werknemer slegs tydelik in diens van die werkgever sal wees en

10. OORTYD

- 10.1 Gedurende die oestyd en in uitsonderlike gevalle kan daar van die werknemer verwag word om oortyd te werk en die werknemer onderneem spesifiek om hom daarvoor beskikbaar te stel.
- 10.2 Vergoeding sal geskied teen een en 'n half maal die uurloon tensy die werkgever en die werknemer ooreenkom om tyd uit te ruil.

11. WERK OP SONDAE EN OPENBARE VAKANSIEDAE

- 11.1 In sekere gevalle sal daar van die werknemer verwag word om op Sondag en openbare vakansiedae te werk en die werknemer onderneem spesifiek om hom daarvoor beskikbaar te stel.
- 11.2 Vakansiedae kan volgens ooreenkoms tussen die werkgever en die werknemer uitgeruil word met 'n gewone werksdag teen vergoeding indien beide partye ooreenstem om op 'n vakansiedag te werk.
- 11.3 Vergoeding sal geskied teen twee maal die uurloon.

12. VERLOF

- 12.1 Die werknemer is geregtig op 15 werksdae verlof op tye soos ooreengekom met die werkgever.
- 12.2 Alle ander verlof sal uitbetaal word soos bepaal deur die Wet op Basiese Diensvoorwaardes.

13. AFTREDE

Werknemers tree op 60 jarige ouderdom af tensy anders ooreengekom met die werkgever.

14. DWELMTOETSE

Die werknemer onderneem om, indien daartoe versoek deur die werkgever homself te onderwerp aan 'n toets ten einde vas te stel of die werknemer gedurende werktyd onder die invloed van drank of ander middels verkeer.

15. GRIEWE EN DISSIPLINÊRE BELEID

Die werknemer onderneem om hom te hou by die bepalings van die griewe- en dissiplinêre beleid soos aangeheg.

16. REËLS VAN DIE ONDERNEMING

- 16.1 Die werknemer onderneem om hom te onderwerp aan die reëls van die onderneming soos bespreek.
- 16.2 'n Afskrif van die reëls is beskikbaar by die administratiewe kantoor.

17. ERKENNING

Ek die ondergetekende, , erken dat ek die volle implikasies van my aanstelling asook die samestelling van my koste van indiensneming met effek vanaf aanvaar. Ek magtig hiermee die die werkgewer onvoorwaardelik en onherroeplik om my koste van indiensneming met effek vanaf saam te stel soos uiteengesit.

GETEKEN TE OP HIERDIE
DAG VAN

.....
WERKNEMER

.....
WERKGEWER

.....
GETUIE

.....
GETUIE